



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

TESIS DE GRADO

Previo a la obtención de título de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

TEMA:

EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CREDI LATINA LTDA” CANTÓN PÍLLARO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERIODO 2013.

AUTOR:

ANA LUCIA GUACHI OLIVAREZ

RIOBAMBA –ECUADOR

2015

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que la presente Tesis de Grado presentado por el Sra. Ana Lucia Guachi Olivarez denominada “EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CREDI LATINA” LTDA. DEL CANTÓN PÍLLARO, PERIODO 2013”, fue revisada y corregida siendo su contenido original en su totalidad, por lo que se autoriza su presentación.

Ing. Luis Gonzalo Merino Chávez

DIRECTOR DE TESIS

Lcdo. Danilo Remigio Vallejo Altamirano

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CERTIFICACIÓN DE AUDITORÍA

Las ideas expuestas en el contenido de la presente investigación titulado “EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CREDI LATINA” LTDA. DEL CANTÓN PÍLLARO, PERIODO 2013”, son en su totalidad responsabilidad de su autor.

Ana Lucia Guachi Olivarez

AUTORA

DEDICATORIA

Este tesis va dedicado a mi virgencita la Niña María de Jerusalén y a la virgen del Cisne y de manera especial a mi pequeña hija María Scarleth Toapanta, a mis Padres María Olivarez y Daniel Guachi hermanos Néstor, Luis, Marco y mis cuñadas Paulina, Rosa y de manera especial a mi abuelita Rosario Quintuña con quienes compartí momentos tristezas y alegrías, en esta vida, quienes me impulsa a seguir el propósito que Dios tiene preparado conmigo.

AGRADECIMIENTO

A mi virgencita la Niña María de Jerusalén que me acompañó en mis estudios y a la virgen del Cisne a Dios que es nuestro pilar y creador, por la fuerza, la vida.

A nuestros padres, hermanos y familia por aportar diariamente con sus palabras de aliento y bendiciones.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por aportar con el conocimiento para el desempeño de nuestra profesión.

Al Lcdo. Danilo Remigio Vallejo Altamirano e Ing. Luis Gonzalo Merino Chávez por la paciencia brindada para la realización de la tesis.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Latina” y a sus colaboradores

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, Evaluación al Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CREDI LATINA LTDA” situada en el Cantón de Píllaro, Provincia de Tungurahua, tiene el propósito de emitir una opinión sobre la razonabilidad que ofrece el sistema existente, con la finalidad de determinar el nivel de eficiencia y eficacia en las operaciones internas que realiza la institución, en base a los cinco componentes de la Gestión de Riesgos Corporativos (COSO II).

Para realizar la investigación se conoce la variable independiente, el control interno variable dependiente eficacia, eficiencia y economía. ”,se evalúa el control interno aplicando la metodología de la investigación, se realizó a través del método inductivo – deductivo, analítico – sintético, dialéctica, histórico –lógico y la aplicación de instrumentos de investigación como es la observación, encuesta, entrevista en el área del personal administración y usuarios, concluyendo con la identificación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, , esto facilito el análisis y la interpretación datos, así como también se aplica los cuestionarios de control interno para cada uno de los componentes del método COSO II, a fin de comunicar conclusiones y recomendaciones contenidas en la carta a gerencia.

Se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Latina” Ltda., que cumpla las recomendaciones comunicadas en la carta a gerencia.

ABSTRACT

The present research, Evaluation and Internal Control of the “CREDI LATINA LTD” Savings and Credit Union located Píllaro canton province of Tungurahua, with the purpose to give an opinion about reasonableness offered by the current system, in order to determine the efficiency and effectiveness level in the internal operations carried out by the institution, based in five components of the Enterprise Risk Management (COSO II).

To carry out the research it known the independent variable, the internal control dependent variable internal control efficiency, effectiveness, and economy. The internal control is evaluated applying the methodology of the investigation, it was carried out by inductive approach-deductive, analytic -synthetic, dialectic, historical l-logical and the research instruments application such as observation, survey, interview in the personnel area administration und users, concluded with the identification of strengths, weaknesses, opportunities and threats, facilitating the data analysis and interpretation as the internal control questionnaires application for each one of the components of COSO II ,methodology in order to communicate conclusions and recommendations contained in the manager’s letter.

It is recommended to the “Credi Latina Ltd”. Savings and Credit Union, to comply with the recommendations submitted in the manager`s letter.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Portada.....	I
Certificado de tribunal	II
Certificación del auditoría.....	III
Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento.....	V
Resumen.....	VI
Abstract.....	VII
Índice de contenidos.....	8
Índice de tablas.....	9
Índice de figuras.....	11
Índice de gráficos.....	11
Índice de anexos.....	12
 Capítulo I	
1.	
Problema.....	13
1.1. Antecedente del problema.....	13
1.1.1. Formulación del problema.....	13
1.1.2. Delimitación del problema.....	13
1.2.	
Objetivos.....	13
1.2.1. Objetivo general.....	13
1.2.2. Objetivos específicos.....	14
1.3. Justificación.....	14

Capítulo II

2. Marco teórico.....	16
2.1. La economía popular y solidaria.....	17
2.2. Sistema de control interno.....	19
2.2. Tipos de control interno.....	24
2.3. Proceso de control.....	25
2.4. Métodos de evaluación de control interno.....	26
2.4.1. COSO (commit of sponsoring organizations).....	26
2.4.2. COSO ERM (enterprise risk management).....	29
2.4.3. CORRE (control de los recursos y los riesgos Ecuador).....	32
2.4.4. MICIL (marco integrado de control interno Latinoamericano).....	35
2.5. Metodologías de evaluación de control interno.....	38
2.5.1. Método de cuestionario.....	38
2.5.2. Método de narrativo o descriptivo.....	39
2.5.3. Método gráfico o diagrama de flujo.....	39
2.6. Técnicas para evaluar el control interno.....	40
2.6.1. Técnicas de verificación ocular.....	40
2.6.2. Técnicas de verificación verbal.....	41
2.6.3. Técnicas de verificación documental.....	42
2.6.4. Técnicas de verificación física.....	42
Capítulo III	
3. Marco metodológico.....	43
3.1. Idea a defender.....	43

3.2.				
Variables.....				43
3.2.1. Variable independiente.....				43
Variable dependiente.....				43
Tipos de investigación.....				43
3.3.1.	Tipo	de	estudios	de
investigación.....				43
3.3.2.	Diseño		de	la
investigación.....				44
3.4.		Población		y
muestra.....				44
3.5.	Métodos		técnicas	e
instrumentos.....				45

Capítulo IV

4. Análisis de resultados.....				47
4.1. Diagnostico estratégico actual.....				47
4.1.1. Análisis				
interno.....				50
4.1.2. Análisis externo.....				54
4.2. Evaluación del sistema de control interno por componentes.....				58
4.2.1. Ambiente de control.....				63
4.2.2. Evaluación de riesgos.....				77
4.2.3. Actividades de control.....				84
4.2.4. Información y comunicación.....				89
4.2.5. Monitoreo.....				94
4.2.6. Informe a gerencia.....				121
Conclusiones.....				127
Recomendaciones.....				128
Bibliografía.....				131
Anexos.....				132

ÍNDICE DE TABLAS

No.	Título	Pág.
1.	Responsables del control interno.....	23
2.	Comparación de los componentes del sistema de control interno.....	31
3.	Población.....	44
4.	Generalidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Latina” Ltda.....	47
5.	Comportamiento del medio interno.....	50
6.	Matriz de impacto y ocurrencia interno probabilidad.....	50
7.	Perfil interno.....	51
8.	Matriz de medios interno.....	53
9.	Comportamiento del medio externo.....	54
10.	Matriz de impacto y ocurrencia externo probabilidad.....	54
11.	Perfil estratégico externo.....	55
12.	Matriz de medios externo.....	57
13.	Programa de auditoria.....	58
14.	Cuestionario de control interno (integridad y valores éticos).....	63

15. Cuestionarios de control interno (compromiso por la competencia profesional).....	65
16. Cuestionarios de control interno (filosofía administrativa y estilo de operación).....	67
17. Cuestionarios de control interno (estructura organizativa).....	70
18. Cuestionarios de control interno (autoridad y responsabilidad.).....	72
19. Cuestionarios de control interno (políticas y prácticas en materia de RH)	74
20. Resumen componente ambiente de control.....	76
21. Cuestionario de control interno (objetivos)	77
22. Cuestionario de control interno (riesgo)	79
23. Cuestionarios de control interno (valoración al riesgos)	81
24. Resumen componente: (evaluación de riesgo)	83
25. Cuestionarios de control interno (tipos de actividades de control)	84
26. Cuestionarios de control interno (control sobre el sistema de información)	86
27. Resumen de componente actividades de control.....	88
28. Cuestionarios de control interno (información)	89
29. Cuestionarios de control interno (comunicación)	91
30. Resumen componente información y comunicación.....	93
31. Cuestionarios de control interno (actividades de monitoreo)	94

32. Resumen de conclusiones y recomendaciones de cada componente.....	96
33. Instalaciones adecuadas.....	99
34. Servicios.....	100
35. Información.....	101
36. Problemas.....	102
37. Dificultad en el crédito	103
38. Demora en un crédito.....	104
39. Tasa activa.....	105
40. Tasa pasiva.....	106
41. Atención y desempeño del gerente.....	107
42. Atención y desempeño del cajero.....	108
43. Indicadores.....	109

ÍNDICE DE FIGURAS

No.	Título	Pág.
1.	El sistema económico social y solidario.....	18
2.	Componentes COSO I y II.....	27
3.	Componentes del CORRE.....	32
4.	Componentes MICIL.....	36

ÍNDICE DE GRÁFICOS

No.	Título	Pág.
1.	Resumen componente ambiente de control.....	76
2.	Resumen componente evaluación de riesgo.....	83
3.	Resumen de componente actividades de control.....	88

4. Resumen	componente	información	y
comunicación.....		94	
5. Instalaciones			
adecuadas.....		99	
6. Servicios.....		100	
7. Información.....		101	
8. Problemas.....		102	
9. Dificultad en el crédito.....		103	
10. Demora en un crédito.....		104	
11. Tasa activa.....		105	
12. Tasa pasiva.....		106	
13. Atención y desempeño del gerente.....		107	
14. Atención y desempeño de la cajera.....		108	

ÍNDICE DE ANEXOS

No.	Título	Pág.
1.	Ruc de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Latina “Ltda.	132
2.	Oficinas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Latina “Ltda.	133
3.	Requisitos de crédito.....	135
4.	Constataciones físicas.....	136
5.	Reclutamiento del personal.....	137

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA

1.1. Antecedentes del problema

Cepeda, G. Menciona

El Control Interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Fiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables

1.1.1. Formulación del problema

¿De qué manera la evaluación al control, Interno, contribuye a medir el nivel eficacia, eficiencia y economía en el desempeño de sus diversas actividades en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Latina” del Cantón Píllaro, Provincia de Tungurahua?

1.1.2 Delimitación del problema

Campo: Evaluación al control interno

Área: Administrativo y financiero

Espacio: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Latina”

Tiempo: Periodo 2013

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo general

Evaluar el sistema de control interno para determinar los niveles de eficiencia, eficacia y economía en relación con el grado de cumplimiento con los objetivos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Latina Ltda.” Cantón Píllaro, Provincia de Tungurahua, periodo 2013.

1.2.1.1. Objetivos específicos

- Construir un marco teórico referencial que permita evaluar al control interno y de acuerdo a las normas y reglamentos.

- Aplicar metodologías y técnicas basadas en el método coso, para evaluar los componentes del control interno y determinar los hallazgos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Latina Ltda.”.
- Emitir un informe en el cual contendrá conclusiones y recomendaciones el mismo que permitirá mejorar el trabajo y tomar las decisiones más adecuadas para el desarrollo de la cooperativa.

1.2. Justificación

La importancia del control interno radica en el hecho de que nos permite evaluar permanente e independientemente la eficiencia, eficacia y economía, de cada una de las actividades administrativas, financieras, contables y operativas, así como también la utilización de recursos, que se utilizan en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Latina Ltda., del Cantón Píllaro, Provincia de Tungurahua.

Nos permita dar un enfoque de desarrollo en la gestión interna utilizando herramientas de control interno que nos ayudara a diagnosticar las fortalezas y debilidades que serán el punto de partida para la optimización de los recursos y procesos que la cooperativa maneja en la actualidad ; para este afecto me apoyare en una investigación cuantitativa y cualitativa para obtener la información que me permita delimitar acciones y estrategias para romper viejos paradigmas o estructuras de la gestión administrativa y financiera de la cooperativa.

Se plantea realizar una Evaluación al Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Latina Ltda., del Cantón Píllaro, Provincia de Tungurahua. periodo 2013; para el efecto se procurará aprovechar toda la teoría existente sobre el Control Interno de tal forma que se pueda adaptar dicha teoría a las necesidades y requerimientos particulares de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Latina Ltda., del Cantón Píllaro, Provincia de Tungurahua.

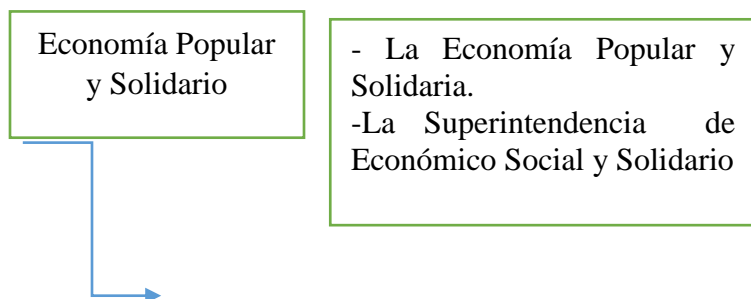
El desarrollo de este trabajo de investigación a la par que servirá de aporte a la institución y a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Latina Ltda., del Cantón Píllaro, Provincia de Tungurahua., tiene plena justificación académica, ya que durante el desarrollo de la presente investigación me permitirá poner en práctica los conocimientos adquiridos durante mi formación académica para dar solución a los problemas antes

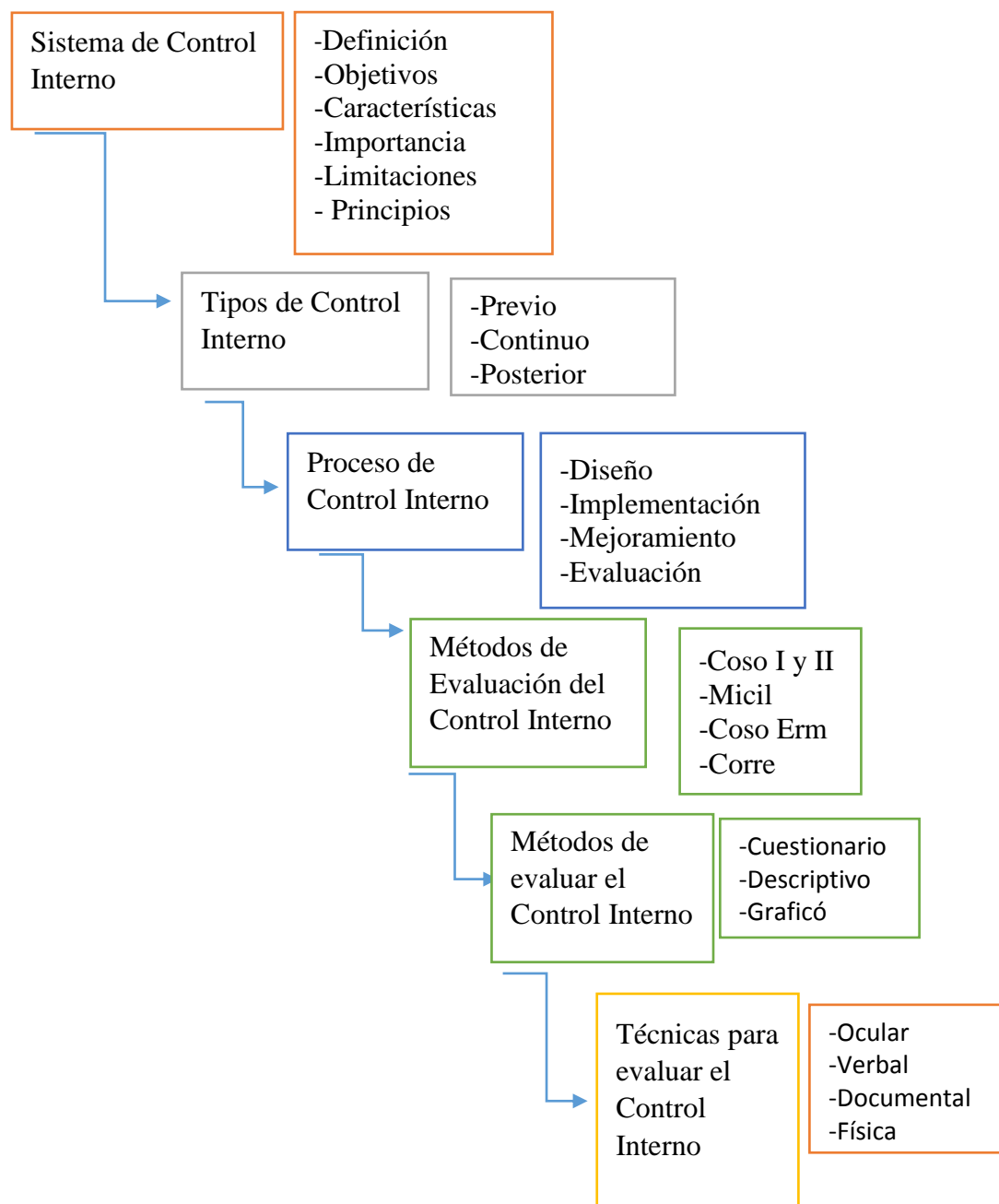
señalados, al tiempo de adquirir nuevos conocimientos fruto de la práctica y experiencia de la vida real.

La presente propuesta de investigación Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Latina” Ltda., del Cantón Píllaro, Provincia de Tungurahua., para colaborar y facilitar toda la información requerida para el desarrollo de la presente tesis.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO





2.1. La Economía popular y solidaria

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). (Recuperado 05/08/2014) www.seps.gob.ec

La economía popular y solidaria es una forma de organización económica en la que sus integrantes, ya sea individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de

producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios mediante relaciones basadas en la solidaridad, cooperación y reciprocidad, situando al ser humano como sujeto y fin de su actividad.

Organizaciones de la economía popular y solidaria

Los sectores financiero y no financiero de la economía popular y solidaria están conformados por:

- Cooperativas,
- Asociaciones,
- Organizaciones comunitarias y
- Mutualistas.

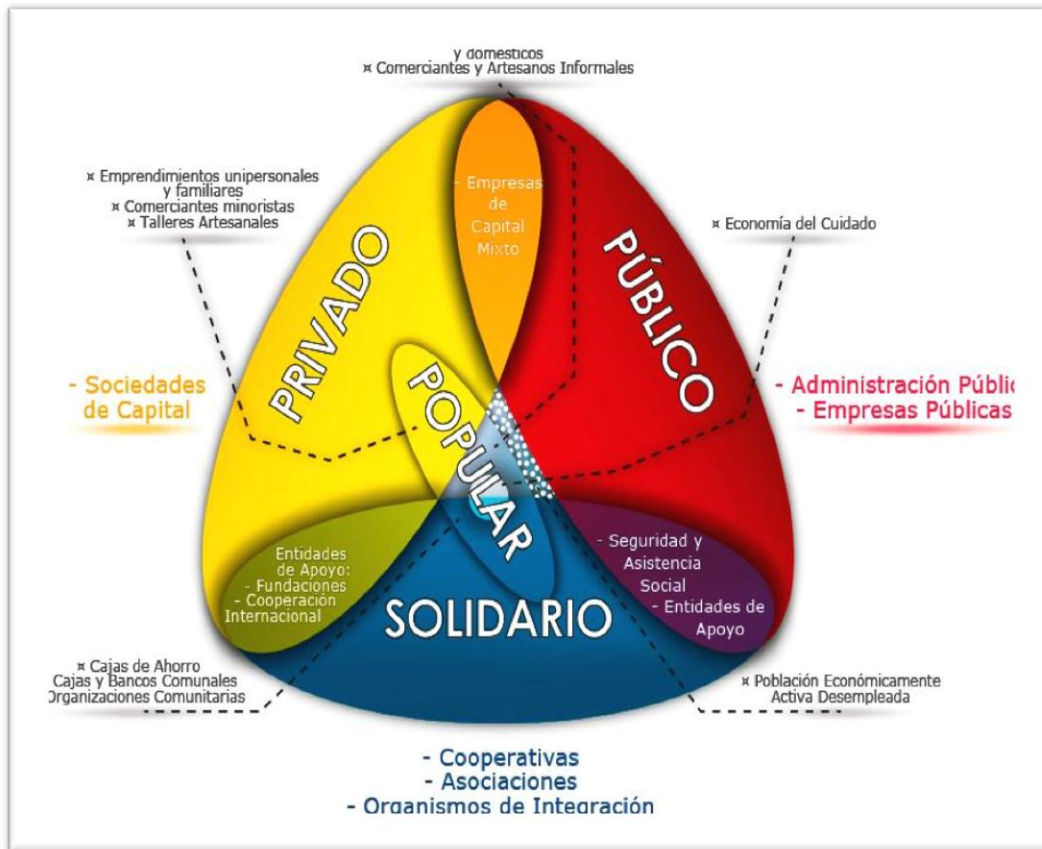
Son entidades de gestión democrática, tienen personería jurídica de derecho privado e interés social.

Principios de la economía popular y solidaria EPS

Las organizaciones de la economía popular y solidaria, EPS y del sector financiero popular y solidario, SFPS, se guían por los siguientes principios, según corresponda:

- La búsqueda del buen vivir y del bien común;
- La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales;
- El comercio justo y consumo ético y responsable;
- La equidad de género;
- El respeto a la identidad cultural;
- La autogestión;
- La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas
- La distribución equitativa y solidaria de excedentes.

Figura No. 1: el Sistema económico social y solidario.



Fuente: www.seps.gob.ec

Elaborado por: Ana Guachi

La superintendencia de económico social y solidario

La Superintendencia es una entidad técnica de supervisión y control que busca el desarrollo, estabilidad y correcto funcionamiento de las organizaciones de este sector de la economía, así como el bienestar de sus integrantes y la comunidad en general.

Atribuciones de la superintendencia de económico social y solidario

- Controlar y supervisar las actividades económicas y sociales de forma permanente: preventiva, correctiva e intensiva. Podrá exigir que se presenten y adopten medidas correctivas y de saneamiento.
- Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento.
- Otorgar personalidad jurídica y disponer su registro. Deberá organizar y mantener el catastro público.

- Fijar tarifarios de servicios que otorgan las entidades controladas y establecer las cláusulas obligatorias y las prohibiciones de los contratos cuyo objeto sea la prestación de servicios financieros.
- Autorizar las actividades financieras, así como la cesión total de activos, pasivos y de los derechos contenidos en contratos de las entidades
- Requerir información para levantar estadísticas, cuidando que la información que deba ser de conocimiento público sea clara y veraz.
- Imponer sanciones y, cuando sea el caso, remover administradores y funcionarios de las entidades, e iniciar acciones legales en su contra.
- Expedir normas de carácter general.
- Canalizar y verificar la entrega de información sometida a sigilo y reserva
- Investigar el origen de los recursos de operaciones de cambio y captación de monedas.

2.2. Sistema de control interno

Santillana, J. menciona

El Control Interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada son adoptados por una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y la complementaria administrativa y operacional promover la eficiencia operativa y estimularla adhesión a las políticas prescritas por la administración.(**Pág. 2**).

Objetivos de control interno

Aguirre Juan (2005) menciona;

De manera general se puede identificar los siguientes objetivos de control en el proceso de transacciones que serán aplicables a todos los sistemas de organización empresarial.

- a) Autorización de las transacciones
- b) Adecuado registro, clasificación e imputación del periodo contable de las transacciones

- c) Verificación de los sistemas
- d) Obtención de una información exacta y fiable
- e) Adecuada segregación de funciones
- f) Salvaguardia y custodia física de activos y registros (**Pág.208**)

Características del control interno

Cepeda Gustavo (2002) menciona

Para que un control interno cumpla su cometido debe cumplir las siguientes características:

- **Oportuno;** que se lo realice en el momento apropiado y conveniente.
- **Claro;** que sea evidente y no deje lugar a dudas.
- **Sencillo;** que no posea complicaciones, fácil.
- **Ágil;** ligero, des complicado.
- **Flexible;** es susceptible de cambios o variaciones según las circunstancias o necesidades.
- **Adaptable;** que cumpla con distintas funciones a aquellas para la que fue realizado.
- **Eficaz;** que sea capaz de lograr el efecto que se desea o se espera.
- **Realista;** actúe con sentido práctico que trate de ajustarse a la realidad" (**Pág. 9**).

Importancia del control interno

Mantilla, S. menciona

- Los ejecutivos principales hacen fuertes exigencias para mejorar el control interno de las empresas que dirigen.
- Los controles internos se implantan para mantener la compañía en la dirección de sus objetivos de rentabilidad en consecución de su misión, así como para minimizar las sorpresas en el camino.
- Los controles internos la hacen posibles en la administración negociar en los ambientes económicos y competitivos rápidamente cambiantes, ajustándose a las demandas y prioridades de los clientes , y re-estructurándose para el crecimiento futuro

- Los controles internos son percibidos cada vez más y más como solución a una variedad de problemas potenciales. (Pág. 69)

Importancia del control interno en las auditorías.

Conceptos (Recuperado 05/09/2014)www.seps.gob.ec

En todas las auditorías deberá obtenerse suficiente entendimiento de cada uno de los cinco componentes del control interno, para que el plan de auditoría a los estados financieros sea desarrollado con procedimientos para entender el diseño de los controles importantes, y determinar que ellos han sido implantados.

Auditoría de gestión.- la auditoría de gestión, es el examen sistemático y profesional, efectuado por un equipo multidisciplinario, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión de una entidad, programa, proyecto u operación, en relación a sus objetivos y metas; de determinar el grado de economía y eficiencia en el uso de los recursos disponibles; y, de medir la calidad de los servicios, obras o bienes ofrecidos, y, el impacto socio-económico derivado de sus actividades.

Auditoría financiera.- consiste en el examen de los registros, comprobantes, documentos y otras evidencias que sustentan los estados financieros de una entidad u organismo, efectuado por el auditor para formular el dictamen respecto de la razonabilidad con que se presentan los resultados de las operaciones, la situación financiera, los cambios operados en ella y en el patrimonio; para determinar el cumplimiento de las disposiciones legales y para formular comentarios, conclusiones y recomendaciones tendientes a mejorar los procedimientos relativos a la gestión financiera y al control interno".

Instituto Latinoamericano de Ciencias Fiscalizadores. (Ilacif) (1981). Manual Latinoamericano De Auditoria Profesional En El Sector Público. 3ra Ed. Bogotá: Dintel Ltda.

Auditoría integral.- es el proceso de obtener y evaluar objetivamente, en un determinado, evidencia relativa a la siguiente temática: la Información financiera, la estructura del control interno, el cumplimiento de las leyes pertinentes y la conducción ordenada en el

logro de las metas y objetivos propuestos; con el propósito de informar sobre el grado de correspondencia entre la temática y los criterios o indicadores establecidos para su evaluación. (Pág. 85).

Blanco Luna, Y. menciona

Auditoría del control interno.

La Auditoria del control interno es la evaluación del control interno integrado, con el propósito de determinar la calidad de los mismos, el nivel de confianza que se les puede otorgar y si son eficaces y eficientes en el cumplimiento de sus objetivos. Esta evaluación tendrá el alcance necesario para dictaminar sobre el control interno y por lo tanto, no se limita a determinar el grado de confianza que pueda conferírsele para otros propósitos". (Pág. 4)

La responsabilidad del control interno

Debería ser de todos los miembros de una organización, es decir, junta de directores director ejecutivo, gerencia; y, los empleados. El COSO, proporciona una guía para fijar las responsabilidades de quienes tienen una participación clave en asegurar la efectividad y eficiencia del control interno en las organizaciones, según se muestra en la Tabla Nro. 1, a continuación.

Tabla No. 1: Responsables del control interno

PUESTO	FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:
Director Ejecutivo	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad global sobre el sistema de control interno. Asegura que todos los componentes del sistema se encuentren en su lugar. • Establece el tono en la organización. • Establece el estilo de la gerencia y la filosofía de operaciones. • Influye en la elección de miembros de la junta de directores. • Proporciona liderazgo y dirección a la gerencia. • Cumple con realizar con la gerencia las revisiones de control relacionadas con sus responsabilidades sobre la efectividad del control interno.
Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> • Establece los procedimientos de control más específicos. • Monitorea e informa sobre la efectividad de los controles. • Podría ejecutar algunos procedimientos de control.
Gerente Financiero	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad primaria por el diseño, implementación y monitoreo del sistema de información financiera de la entidad. • Aporta en el diseño de objetivos a nivel – entidad y la evaluación del riesgo.
Comité de Auditoria	<ul style="list-style-type: none"> • Proporciona guías para vigilar las actividades realizadas por la gerencia. • A través de la selección de la gerencia, ayuda a definir las expectativas referidas a la integridad y valores éticos en la entidad. • Establece los objetivos de alto nivel y la planificación estratégica.
Otras personas	<ul style="list-style-type: none"> • Realizan el control de las actividades con el debido cuidado. • Comunican a los niveles superiores acerca de la ocurrencia de problemas en las operaciones, incumplimiento del código de conducta, u otras violaciones a las políticas, o la existencia.

Fuente: Fonseca, L. Oswaldo, Sistemas de Control Interno para Organizaciones, Instituto de Investigación en Accountability y Control – IICO, Lima Perú, 2011, Pág. 47-48.

Elaborado por: Ana Guachi.

Principios de control interno.

Instituto Latinoamericano De Ciencias Fiscalizadores. (1981). Manual Latinoamericano de Auditoria Profesional en el Sector Público. 3ra ed. Bogotá: Dintel Ltda.

- 1) Responsabilidad delimitada.
- 2) Separación de funciones de carácter incompatible.
- 3) División del procesamiento de cada transacción.
- 4) Selección de servidores hábiles y capaces.

- 5) Aplicación de pruebas continuas de exactitud.
- 6) Rotación de deberes.
- 7) Fianzas.
- 8) Instrucciones por escrito.
- 9) Utilización de cuentas de control.
- 10) Uso de equipos de pruebas automáticas.
- 11) Contabilidad por partida doble.
- 12) Formularios Pre numerados.
- 13) Evitar el uso de dinero en efectivo.
- 14) Uso del mínimo de cuentas bancarias.
- 15) Depósitos inmediatos e intactos. (**Pág. 85**).

2.3. Tipos de control interno

Conceptos (Recuperado 05/09/2014) www.seps.gob.ec

El ejercicio del control interno se aplicará en forma previa, continua y posterior:

- a) **Control previo.**- los servidores de la institución, analizarán las actividades institucionales propuestas, antes de su autorización o ejecución, respecto a su legalidad, veracidad, conveniencia, oportunidad, pertinencia y conformidad con los planes y presupuestos institucionales.
- b) **Control continuo.**- los servidores de la institución, en forma continua inspeccionarán y constatarán la oportunidad, calidad y cantidad de obras, bienes y servicios que se reciben o prestaren de conformidad con la Ley, los términos contractuales y las autorizaciones respectivas.
- c) **Control posterior.**- La Unidad de Auditoría interna será responsable del control posterior interno ante las respectivas autoridades y se aplicará a las actividades institucionales, con posterioridad a su ejecución.

2.4. Proceso de control interno

Mantilla, B. y Cante, S. menciona

Es necesario establecer cuál será el proceso que debe seguir el control interno, ya que agregan valor al logro de los objetivos de la empresa por lo continuación.

- **Diseño.-** esta actividad del Sistema de Control Interno es, por lo tanto, la actividad más importante y clave, en una perspectiva estratégica. Si el diseño es bueno contribuye en gran medida al funcionamiento eficaz del Sistema de Control Interno y ahorra cantidades importantes de recursos.
- **Implementación.-** esta es una actividad de responsabilidad de la alta gerencia, normalmente a través de consultores externos; esto consiste en poner a funcionar en plazo prudente el diseño aceptado. El asunto clave en esta actividad es la coherencia y la alineación entre el criterio seleccionado y la metodología asociada con el mismo. Es decir, si se selecciona COSO como criterio de control, la metodología debe ser la de COSO para garantizar la eficiencia del Sistema del Control Interno.
- **Mejoramiento.-** esta actividad consiste en un accionar continuo, la consolidación del Sistema de Control Interno es un asunto que se da con el paso del tiempo. No existe un Sistema de Control Interno que sea carente de errores.
Posiblemente esto sea una de las razones por las cuales las metodologías más importantes dan un énfasis creciente al monitoreo, esto es, el análisis del comportamiento de los distintos procesos en el tiempo, mediciones que se realizan a través de indicadores.
- **Evaluación / valoración.-** esta actividad o etapa es la que históricamente mayor énfasis ha tenido, aun cuando no siempre cuenta con la eficacia requerida. Ha sido práctica tradicional que los sistemas de control interno estén sometidos a evaluaciones, principalmente por parte de los auditores (internos y externos).
- **Auditoría.-** esta actividad para el sistema de control interno, como ya se mencionó, es un asunto extremadamente nuevo. Puesto que esta implica someter a examen independiente, a cargo del auditor de la compañía, la valoración que a partir de un criterio de control realiza la administración principal.

- **Supervisión.-** en esta se hace referencia principalmente cual es el rol de las actividades de supervisión en relación con el control interno, entonces es, hacer lo exigible (obligatorio) en entidades de interés público, monitorear su funcionamiento ongoing y, sancionar por su no cumplimiento.(**Pág.12**)

2.5. Métodos de evaluación del control interno

2.5.1. COSO (committ of sponsoring organizations)

Mantilla, S, menciona

“El método de evaluación del control interno - COSO identifica tres objetivos primarios del control interno: eficiencia y efectividad de las operaciones, presentación de reportes financieros y cumplimiento con las leyes y regulaciones aplicables. La perspectiva del COSO en relación con el control interno sobre la presentación de reportes financieros ordinariamente no incluye los otros dos conceptos del control interno que son la efectividad y eficacia de las operaciones y el cumplimiento con las leyes y regulaciones. Sin embargo los controles de la administración diseña e implementa puede lograr más de un objetivo también las operaciones y el cumplimiento con las leyes y regulaciones se relacionan directamente con la presentación de y las revelaciones requeridas en los estados financieros”

Por lo anterior, se puede determinar que el método de evaluación del control interno COSO, permitirá evaluar el grado de eficiencia y efectividad de las operaciones en base al cumplimiento de leyes y normas que permita sustentar el informe. (**Pág. 17**).

Componentes del control interno

Santillana, J. menciona

“El control interno está compuesto por cinco componentes interrelacionados. Se derivan de la manera como la administración dirige un negocio, y están integrados en el proceso de administración. Tales componentes son:

- Ambiente de Control

- Valoración de riesgos
- Actividades de Control
- Información y comunicación
- Monitoreo

Los cinco elementos del control interno interactúan entre sí, y forman un sistema este sistema debe estar integrado a las actividades operativas de la empresa, cuando más integrado este el sistema de control interno a las actividades de la empresa, mayores serán las posibilidades del éxito del mismo. (**Pag.1**).

Figura No. 2: Componentes COSO I & II



Fuente: Gestión de Riesgos Corporativos –Price Wáter HouseCoopers.
Elaborado por: Ana Guachi.

Cepeda, G. menciona

Ambiente de control.- la esencia de cualquier negocio es su gente, sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la competencia- y el ambiente en que ella opera.

- **Integridad y valores éticos.**-establece pronunciamientos relativos a los valores éticos y de conducta que se esperar de todos los miembros dela organización durante el desempeño de sus actividades.
- **Compromiso y competencia del personal.**-se refiere a conocimientos y habilidades que debe poseer el personal.
- **Filosofía de dirección y el estilo de gestión.**-la filosofía de dirección y el estilo de gestión suelen tener un efecto universal en una entidad. Estos son, naturalmente, intangibles, pero no se pueden buscar indicadores positivos y negativos .Sera la autoridad superior del organismo la encargada de hacer comprender a todos los funcionarios el papel de cada uno deberá cumplir dentro del sistema de control interno.
- **Estructura organizativa.**-la estructura organizativa de una entidad depende del tamaño y de la naturaleza de las actividades que desarrolla, por lo tanto no será tan sencilla que no pueda controlar adecuadamente las actividades de la institución, ni tan complicada que inhiba el flujo necesario de información.
- **Delegación de autoridad y responsabilidad.**-asignación de autoridad y responsabilidad para la ejecución de funciones en la entidad, lo que implica definir de forma clara los objetivos de la entidad de manera que las decisiones sean adoptadas por el personal apropiado.
- **Políticas y prácticas en materia de talento humano.**-son esenciales para el reclutamiento y mantenimiento del personal competente, que permita llevar acabo los planes de la entidad y los objetivos

Valoración de riesgos.- la entidad debe ser consciente de los riesgos y enfrentarlos, señalando objetivos, integrados con ventas, producción, mercadeo, finanzas y otras actividades, de manera que opere concertadamente. También debe establecer mecanismos para identificar, analizar y administrar los riesgos relacionados.

Actividades de Control.- se debe establecer y ejecutar políticas y procedimientos para ayudar asegurar que se están aplicando efectivamente las acciones identificadas por la

administración como necesarias para manejar los riesgos y la consecución de los objetivos de la entidad.

Información y comunicación.- los sistemas de información y comunicación se interrelacionan. Ayudan al personal de la entidad a capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones.

Monitoreo.- debe monitorearse al proceso total, y considerarse como necesario hacer modificaciones. De esta manera el sistema puede reaccionar dinámicamente, cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen.

2.5.2. COSO ERM (enterprise risk management)

Estupiñan, R menciona

Definición del Erm

Es un proceso efectuado por la junta de directores , la administración y otro personal de la entidad , aplicando en la definición de la estrategia y a través del emprendimiento, diseñado para identificar los eventos potenciales que pueden afectar la entidad, y para administrar los riesgos que se encuentran dentro de su apetito por el riesgo, para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la entidad.(Pág. 24).

Componentes del control interno COSO – ERM

La ERM comprende ocho componentes interrelacionados. Estos derivan de la forma como la gerencia conduce los negocios y están integrados con el proceso gerencial. Los componentes son:

➤ Entorno interno

Creando disciplina y organizando adecuadamente la estructura empresarial, determinando las estrategias y los objetivos, como también estructurando las actividades de negocio e identificando, valorando y actuando sobre los riesgos.

➤ **Definición de objetivos**

Dentro del contexto de la misión o visión, establecen, objetivos estratégicos, selecciona la estrategia y establece objetivos relacionados, alineados y vinculados con la estrategia , así como los relacionados con las operaciones que aportan efectividad y eficiencia de en la presentación las actividades operativas , ayudando a la efectividad en la presentación de reportes e informes .

➤ **Identificación de eventos**

La metodología de identificación de eventos puede comprender una combinación de técnicas vinculadas con herramientas de apoyo, como la identificación de eventos pasados y futuro.

➤ **Valoración del riesgo**

Le permite a la entidad considerar como los eventos potenciales que puedan afectar el logro de los objetivos.

Los hechos que se relacionan directamente con la contabilidad con las captaciones, colocaciones, aportes de capital, donaciones, etc., se les aplican técnicas cuantitativas y cualitativas, cuando los datos no ofrecen precisión.

➤ **Respuesta al riesgo**

Identifica y evalúa las posibles respuestas de los riesgos y considera su efecto en la probabilidad e impacto.

➤ **Actividades de control**

Son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se están ejecutando de manera apropiada las respuestas al riesgo, hacen parte del proceso mediante el cual la empresa intenta lograr los objetivos.

➤ **Información y comunicación**

Identifica y captura y comunica información de fuentes internas y externas, en una forma y en una franja de tiempo que le permita al personal llevar a cabo sus responsabilidades.

➤ **Monitoreo**

Es un proceso que valora tanto la presencia como el funcionamiento de sus componentes y la calidad de su desempeño en el tiempo. (Pág. 66-70)

Tabla No. 2: Comparación de los componentes del sistema de control interno y gestión de riesgos, según COSO II, COSO, Y MICIL

COSOII	COSO	MICIL
Ambiente de control	Entorno o Ambiente de Control	Ambiente de Control y trabajo
Establecimiento de objetivos	Ninguno	Ninguno
Identificación de eventos	Ninguno	Ninguno
Evaluación de riesgo	Igual	Igual
Respuesta al riesgo	Evaluación de riesgo	Evaluación de riesgo
Actividades de control	Actividades de control	Actividades de control
Información y comunicación	Información y comunicación	Información y comunicación
Supervisión	Supervisión	Supervisión

Fuente: Control de los Recursos y los Riesgos Ecuador

Elaborado por: Ana Guachi.

2.5.3. CORRE (control de los recursos y los riesgos ecuator)

Control de los Recursos y los Riesgos Ecuador (Recuperado 24/05/2014)

www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006838/html/cap07/cont05.html

Definición

“Un proceso, efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto de personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Honestidad y responsabilidad.
- Eficacia y eficiencia en las operaciones.
- Fiabilidad de la información.
- Salvaguarda de los recursos; y.

Figura No. 3: Componentes del CORRE



Fuente: Control de los Recursos y Riesgos del Ecuador

Elaborado por: Ana Guachi

Para el desarrollo del CORRE, tomamos la estructura del Informe COSO II y sus componentes, agrupados en el siguiente orden:

1. Ambiente Interno de Control
2. Establecimiento de Objetivos
3. Identificación de Eventos
4. Evaluación de Riesgos
5. Respuesta a los Riesgos
6. Actividades de Control
7. Información y Comunicación
8. Supervisión y Monitoreo

➤ **Ambiente interno de control**

El entorno de control marca las pautas de comportamiento de una organización y tiene una influencia directa en el nivel de compromiso del personal respecto al control. Constituye la base de todos los demás elementos del control interno, aportando disciplina y estructura. Entre los factores que constituyen el entorno de control se encuentran la honradez, los valores éticos y la capacidad del personal; la filosofía de la dirección y su forma de actuar; la manera en que la dirección distribuye la autoridad y la responsabilidad y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados, así como la atención y orientación que proporciona el consejo de administración.

➤ **Establecimiento de objetivos**

Los objetivos deben establecerse antes que la dirección pueda identificar potenciales eventos que afecten a su consecución. El consejo de administración debe asegurarse que la dirección ha establecido un proceso para fijar objetivos y que los objetivos seleccionados están en línea con la misión/visión de la entidad, además de ser consecuentes con el riesgo aceptado. Es a partir de los objetivos que se facilita la gestión de los riesgos empresariales

mediante la identificación de los eventos externos e internos; la evaluación de los riesgos; la respuesta a los riesgos; y, el diseño de actividades de control.

➤ **Identificación de eventos**

La gestión de riesgos corporativos es un proceso efectuado por el consejo de administración de una entidad, su dirección y personal restante, aplicable a la definición de estrategias en toda la empresa y diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización, gestionar sus riesgos dentro del riesgo aceptado y proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos.

➤ **Evaluación de los riesgos**

La evaluación de los riesgos permite a una entidad considerar la forma en que los eventos potenciales impactan en la consecución de objetivos. La dirección evalúa estos acontecimientos desde una doble perspectiva – probabilidad e impacto – y normalmente usa una combinación de métodos cualitativos y cuantitativos. Los impactos positivos y nominarse, individualmente o por categoría, en toda la entidad. Los riesgos se evalúan con un doble enfoque: riesgo inherente y riesgo residual.

➤ **Respuesta a los riesgos**

La dirección para decidir la respuesta a los riesgos evalúa su efecto sobre la probabilidad e impacto del riesgo, así como los costos y beneficios, y selecciona aquella que sitúe el riesgo residual dentro de la tolerancia del riesgo establecida. En la perspectiva de riesgo global de la entidad (cartera de riesgos), la dirección determina si el riesgo residual global concuerda con el riesgo aceptado por la entidad.

➤ **Actividades de control**

Las actividades de control son las políticas y procedimientos establecidos por la dirección y otros miembros de la organización con autoridad para emitirlos, como respuesta a los riesgos que podrían afectar el logro de los objetivos. Los procedimientos son las acciones de las personas para implantar las políticas, directamente o a través de la aplicación de tecnología, y ayudar a asegurar que se llevan a cabo las respuestas de la dirección a los riesgos.

➤ **Información y comunicación**

El componente dinámico del CORRE es la “información y comunicación”, que por su ubicación en la pirámide comunica el ambiente de control interno (base) con la supervisión (cima), con la evaluación del riesgo y las actividades de control, conectando en forma ascendente a través de la información y descendente mediante la calidad de comunicación generada por la supervisión ejercida.

➤ **Supervisión y monitoreo**

Resulta necesario realizar una supervisión de los sistemas de control interno, evaluando la calidad de su rendimiento. Dicho seguimiento tomará la forma de actividades de supervisión continua, de evaluaciones periódicas o una combinación de las anteriores.

La supervisión continua se inscribe en el marco de las actividades corrientes y comprende unos controles regulares efectuados por la dirección, así como determinadas tareas que realiza el personal en el cumplimiento de sus funciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones puntuales se determinarán principalmente en función de una evaluación de riesgos y de la eficacia de los procedimientos de supervisión continua.

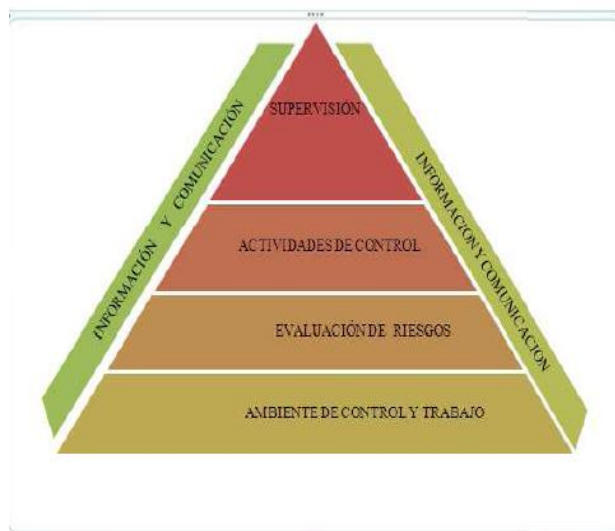
2.5.4. MICIL (marco integrado de control interno latinoamericano)

Definición

El control interno se define como un proceso, efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto de personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia en las operaciones,
- Fiabilidad de la información financiera y de gestión,
- Salvaguarda de los recursos de la entidad, y,
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

Figura No. 4: Componentes MICIL



Fuente: Control de Recursos y Riesgos del Ecuador

Elaborado por: Ana Guachi

Componentes

El Marco Integrado de Control Interno Latinoamericano incluye cinco componentes de control interno y constituyen las bases para estructurar una pirámide con cuatro lados similares que demuestra la solidez del control interno institucional como fundamento para el funcionamiento participativo, organizado, sistematizado, disciplinado y empoderado del recurso humano para el logro de los objetivos de la organización.

Los componentes de control interno son los requisitos básicos para el diseño y funcionamiento sólido del marco integrado de control interno de una organización o de una actividad importante y son:

- Ambiente de control y trabajo.
- Evaluación de riesgos.
- Actividades de control.
- Información y comunicación, y.
- Supervisión.

➤ **Entorno o ambiente de control interno institucional**

El entorno de control marca las pautas de comportamiento de una organización, y tiene una influencia directa en el nivel de concienciación del personal respecto al control.

Constituye la base de todos los demás el ERM del control interno, aportando disciplina y estructura. Entre los factores que constituyen el entorno de control se encuentran la honradez, los valores éticos y la capacidad del personal; la filosofía de la dirección y su forma de actuar; la manera en que la dirección distribuye la autoridad y la responsabilidad y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados, así como la atención y orientación que proporciona el consejo de administración.

➤ **Evaluación de los riesgos para obtener los objetivos.**

Toda entidad debe hacer frente a una serie de riesgos tanto de origen interno como externo que deben evaluarse. Una condición previa a la evaluación de los riesgos es el establecimiento de objetivos en cada nivel de la organización y que sean coherentes entre sí. La evaluación del riesgo consiste en la identificación y análisis de los factores que podrían afectar la consecución de los objetivos y, en base a dicho análisis, determinar la forma en que los riesgos deben ser gestionados.”

Toda actividad, en la medida de su complejidad, se encuentra sujeta a riesgos en los diferentes niveles del proceso de las operaciones y según la estructura organizativa utilizada.

➤ **Actividades de control para minimizar los riesgos**

Las actividades de control consisten en las políticas y los procedimientos que tienden a asegurar que se cumplen las directrices de la dirección. También tienden a asegurar que se toman las medidas necesarias para afrontar los riesgos que ponen en peligro la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se llevan a cabo en cualquier parte de la organización, en todos los niveles y en todas sus funciones y.”

Las actividades de control las podríamos dividir en cuatro categorías, si las definimos a base de los objetivos de la organización en relación con los objetivos del control interno y son:

- Eficiencia y eficacia de las operaciones de la organización;
- Confiabilidad de la información financiera y de gestión producida;
- Salvaguarda de los recursos de la organización;
- Algunos tipos de control están relacionados con áreas específicas, principalmente cuando el diseño está dirigido a las principales actividades de la organización.

➤ **Información y comunicación para fomentar la transparencia**

El componente dinámico del marco integrado de control interno es el denominado información y comunicación, lo que es evidente por su presentación en la pirámide del control interno como las columnas que comunican el ambiente de control en la base y la supervisión en la parte superior, pero comunicándose con la evaluación del riesgo y las actividades de control, tanto al subir la información como al bajar en calidad de comunicación por la supervisión ejercida.

➤ **Supervisión interna continua y externa periódica**

Resulta necesario realizar una supervisión de los sistemas de control interno, evaluando la calidad de su rendimiento. Dicho seguimiento tomará la forma de actividades de supervisión continuada, de evaluaciones periódicas o una combinación de las anteriores. La supervisión continuada se inscribe en el marco de las actividades corrientes y comprende unos controles regulares efectuados por la dirección, así como determinadas

tareas que realiza el personal en el cumplimiento de sus funciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones puntuales se determinarán principalmente en función de una evaluación de riesgos y de la eficacia de los procedimientos de supervisión continuada.

2.6. Métodos de evaluar el control interno

2.6.1. Método de cuestionarios:

Estupiñan, R. menciona

Este método consiste en diseñar cuestionarios con la base en preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable de las distintas áreas de la empresa bajo examen. Las preguntas son formuladas de tal forma que la respuesta afirmativa indique un punto óptimo en el sistema de control, interno y una respuesta negativa indique una debilidad o un aspecto no muy confiable. Algunas preguntas probablemente no resultan aplicables; en ese caso se utilizan las letras –NA-no aplicable. En otros casos, la pregunta amerita un análisis más detallado; en este caso, se cumple la información.

La aplicación del cuestionario permite servir de guía para el relevamiento y la determinación de las áreas críticas de una manera uniforme facilitando la preparación de las cartas de control interno. No obstante, existen algunas limitaciones que el encargado de la auditoría de la auditoría deben subsanar, tales como.

Adaptación a los procedimientos y naturaleza de las operaciones bajo examen, que no siempre pueden preverse en un cuestionario estándar. Las preguntas (**Pág. 162**).

2.6.2. Método narrativo o descriptivo

Es la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para distintas áreas clasificadas por actividades, departamentos, funcionarios y empleados, mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema.

Este método que puede ser aplicado en auditoria de pequeñas empresas, requieren que el auditor que realiza el relevamiento tenga la suficiente experiencia para obtener la información es necesaria determinar el alcance del examen .El Relevamiento se realiza mediante entrevistas y observaciones de cada uno de los principales documentos y registros que intervienen en el proceso.

2.6.3. Método grafico o diagrama de flujo

Este método consiste en describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas con la auditoria , así como los procedimientos a través de sus distintas departamentos y actividades .En la descripción de los procedimientos , el auditor utiliza símbolos convencionales y explicaciones que den una idea completa de los procedimientos de la empresa.

Este método es un complemento muy útil porque la representación básica de los circuitos y ciclos administrativos de la empresa pueden ser utilizados por varios años, en el caso de exámenes recurrentes, y localizar muy rápidamente rutinas susceptibles de mejoramiento logrando una mayor eficiencia administrativa.

Sus principales ventajas son:

- Identificar la existencia o ausencia de controles financieros y operativos
- Permitir al auditor apreciar en forma panorámica los distintos procedimientos que se combinan en el relevamiento
- Identificar las desviaciones de procedimientos o rutinas de trabajo ,y,
- Facilitar la presentación de recomendaciones y sugerencias a la gerencia de la empresa sobre asuntos financieros y operativos.

2.7.Técnicas para evaluar el control interno

Conceptos (Recuperado 05/09/2014)www.seps.gob.ec

2.7.1. Técnicas de verificación ocular

Comparación: es la determinación de la similitud o diferencias que existe en dos o más hechos u operaciones; mediante esta técnica se compara las operaciones realizadas por la entidad auditada.

Observación: es la más general de las técnicas de auditoria y su aplicación es de mucha utilidad en casi todas las fases de la auditoria. Se considera como La verificación visual que realiza el auditor durante la ejecución de la auditoria.

Rastreo: Consiste en seguir una operación de un punto a otro de su procesamiento, a fin de conocer y evaluar su ejecución.

2.7.2. Técnicas de verificación verbal

Indagación: consiste en obtener información verbal a través de averiguaciones y conversaciones y conversaciones directas como funcionarios de la entidad auditando a terceros sobre las operaciones que se encuentran relacionadas, especialmente de hechos o aspectos no documentados.

Encuesta: es un instrumento de recolección de información que se realiza utilizando un formato de cuestionario conformado por un conjunto de preguntas. La encuesta sirve básicamente para investigar, indagar un asunto determinado.

Entrevista: la entrevista son una de las fuentes primarias de información para los equipos de auditoria; por lo tanto, los auditores se deben preparar con anticipación para realizarla. Esto incluye

- Selección cuidadosa de los entrevistados
- Revisión de los hallazgos anteriores relacionados con las entrevistas
- Preparación de preguntas específicas y líneas de investigación.
- Técnicas de verificación escrita

Análisis: consiste en la separación y evaluación crítica, objetiva y minuciosa de los elementos o partes que conforman una operación, actividad, transacción o proceso, con el propósito de establecer su propiedad y conformidad con criterios normativos y técnicos.

Conciliación: consiste en hacer coincidir o que concuerden dos conjuntos de datos seleccionados, separados e independientes y a la vez determinar la validez y veracidad de los registros, informes y resultados bajo examen.

Confirmación: consiste en obtener contestación de una fuente independiente de la entidad bajo examen y sus registros, es decir es la comunicación independiente y por escrito de parte de los funcionarios que participan o ejecutan en las operaciones.

2.7.3. Técnicas de verificación documental

Comprobación: examinar verificando, la evidencia que apoya a una transacción u operación demostrando autoridad, legalidad, propiedad y certidumbre, a través del examen de la documentación justificada.

Computación: esta técnica consiste en verificar la exactitud matemática y corrección aritmética de una operación o resultado, presentando en informes, contratos comprobantes y otros documentos.

2.7.4. Técnicas de verificación física

Inspección: es la inspección física y ocular de los activos, documentos valores con el objeto demostrar su existencia y autenticidad; requiere en el momento de la aplicación y la combinación de otras técnicas tales como; indagación, observación, comparación, rastreo, análisis, tabulación y comprobación.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1.Idea a Defender

Con la evaluación al control Interno, a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Latina” del cantón Píllaro, provincia de Tungurahua, periodo 2013, se podrá determinar que existe eficacia, eficiencia y economía en la gestión administrativa y financiera.

3.2.Variables

3.2.1. Variable Independiente

El control interno

3.2.2. Variable Dependiente

Eficacia, eficiencia y economía.

3.3.Tipos de Investigación

3.3.1. Tipos de estudios de investigación

En este trabajo de investigación se utilizó los siguientes tipos de investigación:

- **Investigación explicativa:**

Permitió una explicación de los problemas encontrados en la Institución en los procesos sujetos a investigación y se interpretarán los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos o técnicas como encuestas, entrevistas, datos, cuadros, etc. que nos servirán para la comprobación de las hipótesis planteadas.

- **Investigación campo:**

Es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en el que se producen los acontecimientos. El proceso investigativo se llevó a cabo en el lugar específico donde se encuentra situada la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Latina Ltda.”, del Cantón Píllaro, Provincia de Tungurahua.

- **Investigación documental-bibliográfica**

Nos ayudó a conocer, comparar, ampliar, profundizar y deducir diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en libros, tesis, páginas web para obtener información.

3.3.2. Diseño de la Investigación

Se utilizó con el fin de recolectar la información necesaria para responder a las preguntas de investigación.

Cuasi - experimental, porque se realizó un estudio del problema antes y después de la evaluación al control interno a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Latina” se analizó de manera transversal porque es apropiado por la investigación puesta que es centrada en analizar cuál es el nivel de eficiencia, eficacia y economía.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

Para la presente investigación la población cuantitativa a la cual se dirige, es:

Tabla No. 3: Población de la cooperativa

DESCRIPCIÓN	N#
Clientes o socios	752
Personal administrativo	16
TOTAL	768

Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito Latina.

Elaborado por: Ana Guachi

Muestra.

z =Nivel de confiabilidad

N= Población

e= margen de error 8%.

P=Probabilidad

Q=Nivel de ocurrencia

$$n = \frac{z^2 P Q N}{e^2 (N - 1) + z^2 P Q}$$

$$n = \frac{1.96^2 0.75 * 0.25 * 768}{0.08^2 (768 - 1) + 1.96^2 0.75 * 0.25}$$

Total= Para confiabilidad de la investigación se utilizara 50 encuesta.

3.5.Métodos, técnicas e instrumentos

Métodos

- **Inductivo – deductivo**

La Inducción va de lo particular a lo general, este se implementó cuando de la observación de los hechos particulares obtenemos proposiciones generales, mientras que la deducción partió de lo general a lo particular, esto se realizó mediante las entrevistas, con la finalidad de detectar problemas y sugerir la solución.

- **Analítico – sintético**

En el método analítico se estudió las características internas del objeto de estudio, es decir, conocer misión, visión, objetivos, cumplimiento de metas; con la finalidad de determinar la situación actual y parámetros de desempeño de la empresa, en cambio el sintético es un procedimiento mental que tiene como meta la comprensión cabal de la esencia de lo que ya conocemos en todas sus partes y particularidades, esto se logrará mediante los cuestionarios.

- **Dialéctica**

Nos permitió buscar información verídica a través de la comunicación y entrevistas realizadas al personal y gerencia.

- **Histórico –lógico**

El método histórico nos permitió encontrar los orígenes y antecedentes de la vida social y de esta manera comprender su naturaleza y funcionamiento. Y el lógico analizo los resultados de los cuestionarios debemos razonar las deducciones que se encontraría en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Latina”.

Técnicas

- **Entrevista.-** a través de esta técnica se obtuvo información de profesionales relacionados con el área a investigar. La entrevista se realizó directamente al Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Latina” y al personal que labora en su interior.

- **Encuesta.-** se utilizó cuestionarios, con preguntas elaboradas que podrán ser de tipo cerradas o dicotómicas es decir de V o F, que fue respondidas por el personal que labora en la Institución y que tiene relación con el problema o también preguntas abiertas de libre respuesta.
- **Observación.-** se aplicó esta técnica porque se observó atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis.

Instrumentos

Se diseñó cuestionarios y guías de entrevista.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Diagnostico estratégico actual

Tabla Nro. 4: Generalidades de la cooperativa de ahorro y crédito “Credi Latina “Ltda.

Razón Social:	Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Latina “Ltda.
Gerente:	Ingeniero Carlos Chizaguano.
Matriz:	Píllaro, Avenida Rumiñahui e Adolfo Barriga.
Sucursal 1:	Salcedo, Ana Paredes y Vicente León.
Sucursal 2:	Chunchi, Capitán Ricaute y Sucre.
Sucursal 3:	Cayambe, Vivar y Rocafuerte.

Logos:	
Socios Fundadores:	15 jóvenes innovadores
R.U.C	1891734545001
Fecha de acuerdo Creación	26 de Noviembre del 2009
Correo Electrónico	corplatinasa@gmail.com
Representanta Legal	Jesús Guaita Moposita

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Latina “Ltda.

Elaborado Por: Ana Guachi.

Reseña histórica.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Latina “Ltda. Fue creado en el mes de noviembre del año 2009 por un grupo de jóvenes entre 18 a 25 años de edad emprendedores y emprendedoras, con ganas de superación luego de haber hecho algunas observaciones que necesitaban en la comunidad y en el sector financiero ya que para hacer un crédito en las entidades grandes pedían muchos requisitos y no daban el apoyo y servicio correspondiente a los campesino indígenas de nuestra comunidad entonces empezamos con 15 jóvenes innovadores y de uno de ellos nace la creación de una institución financiera que será de gran ayuda para la comunidad el cantón ya que mediante la institución poder apoyar con nuestros servicios financieros y sociales a todo el pueblo en general.

Con el paso de los años la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Latina “Ltda. Está escribiendo una historia de éxito... ha logrado posicionarse en el sistema financiero como

una cooperativa de demostrada capacidad de crecimiento e innovadora, que trabaja por un futuro mejor para nuestra gente, 7 oficinas: Salcedo, Chunchi, Cayambe, Coca y su principal en Píllaro, Avenida Rumiñahui y Adolfo Barriga.

Este sitio de honor se ha obtenido gracias al respaldo que hemos recibido de todos nuestros socios que con gran orgullo, lealtad y confianza continúan apoyando esta empresa cooperativa.

Misión

Brindar servicios financieros y sociales de calidad a la población rural y urbana marginal para satisfacer las necesidades, contribuyendo al desarrollo de las actividades productivas de la población, con enfoque preferente en la zona central del país.

Visión

La Cooperativa de ahorro y crédito “CREDI-LATINA” será una institución de reconocido prestigio a nivel nacional e internacional, competitiva, modelo y referente en la prestación de servicios sociales y financieros que contribuyan al desarrollo del país que le permitan alcanzar niveles de solidez y rentabilidad que garanticen un nivel de vida mejor.

Valores institucionales

- Respeto
- Honradez
- Transparencia
- Compromiso
- Lealtad
- Humildad
- Solidaridad
- Calidad en el servicio
- Trabajo en el equipo
- Innovación y mejoramiento continuo.

4.1.1. Análisis interno

Tabla No. 5: Comportamiento del medio interno

FORTALEZAS		DEBILIDADES	
CÓDIGO	ASPECTOS INTERNOS	CÓDIGO	ASPECTOS INTERNOS
F1	Está Legalmente Constituido	D1	Poca capacidad de gestión comercial para vincular nuevos socios.
F2	Existencia de Compromiso Corporativo.	D2	Falta de planificación estratégica.
F3	La cooperativa se encuentra en una zona agrícola y ganadería.	D3	Falta de rotación del personal.
F4	La comunicación es sociable, entre los directivos, empleados y socios.	D4	Falta de motivación al personal.
F5	Empleo de Sistema contable.	D5	No cuenta con infraestructura propia.
F6	El personal de servicio responsable, y competente.		












Elaborado por: Ana Guachi

Tabla No. 6: Matriz de impacto y ocurrencia interno probabilidad

PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	PROBABILIDAD DE IMPACTO			
		ALTA	MEDIA	BAJA
	ALTA	F1, F3, F5, F6.	F2, F4	
	MEDIA	D3, D4, D5	D1, D2	
	BAJA			

Elaborado por: Ana Guachi

Tabla No. 7: Perfil estratégico interno

ASPECTOS INTERNOS		CLASIFICACIÓN DE IMPACTO				
		DEBILIDADES		NORMAL	FORTALEZAS	
		GRAN DEBILIDAD	DEBILIDAD	EQUILIBRIO	FORTALEZA	GRAN FORTALEZA
		1	2	3	4	5
F1	Está Legalmente Constituido.					
F2	Existencia de Compromiso Corporativo.					
F3	La cooperativa se encuentra en una zona agrícola y ganadería.					
F4	La comunicación es sociable, entre los directivos, empleados y socios.					
F5	Empleo de Sistema contable.					
F6	El personal de servicio responsable, y competente.					
D1	Poca capacidad de gestión comercial para vincular nuevos socios.					
D2	Falta de planificación estratégica.					
D3	Falta de rotación del personal.					
D4	Falta de motivación al personal.					
D5	No cuenta con infraestructura propia.					
TOTAL		2	3	1	2	3
PORCENTAJE		0,18%	0,27%	0,09%	0,18%	0,28%

Elaborado por: Ana Guachi

Ponderación:

Para la evaluación del desenvolvimiento de la cooperativa de ahorro y crédito "Credi Latina" Ltda. La ponderación será la siguiente.

Cada factor tendrá una ponderación, la misma que estará entre 0 y 1 por lo que la suma será igual a 1, la calificación de 1 a 5.

La calificación que se usara en los parámetros son:

1= Debilidad importante.

2 = Debilidad menor.

3 = Equilibrio.

4 = Fortaleza menor.

5= Fortaleza importante.

El resultado ponderado se obtiene entre la ponderación y el parámetro asignado. Se suma el resultado ponderado de cada uno de los factores.

Para los resultados internos la calificación puede ser entre 4 máximo que implica que la empresa está estable y 1 mínimo que indica que la empresa tiene problemas, la media es igual a 2,5.

Cuando el resultado es inferior al promedio se tiene más debilidades que fortalezas, y si el resultado es mayor al promedio se posee más fortalezas que debilidades.

Tabla No. 8: Matriz de medio interno

N°	FACTORES INTERNOS CLAVES	PONDERACIÓN	CLASIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
FORTALEZAS				
1	Está Legalmente Constituido	0.0909	5	0.45
2	Existencia de Compromiso Corporativo	0.0909	4	0.36
3	La cooperativa se encuentra en una zona agrícola y ganadería	0.0909	5	0.45
4	La comunicación es sociable, entre los directivos, empleados y socios.	0.0909	4	0.36
5	Empleo de Sistema contable.	0.0909	5	0.45
6	El personal de servicio responsable, y competente.	0.0909	5	0.45
DEBILIDADES				
7	Inexistencia de capacitación del talento humano y preparación profesional.	0.0909	1	0.09
8	Falta de planificación estratégica	0.0909	2	0.18
9	Falta de rotación del personal	0.0909	1	0.09
10	Falta de motivación al personal.	0.0909	2	0.18
11	No cuenta con infraestructura propia	0.0909	2	0.18
TOTAL		1	36	3.24

Elaborado por: Ana Guachi

Análisis.- en base al resultado obtenido de 3.24 nos indica que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Latina “Ltda. En la actualidad tiene más fortalezas que debilidades por lo que se requiere aprovechar las mismas, debemos poner énfasis en estos puntos para poder tomar decisiones oportunas, además de preocuparnos porque está demostrando puntos débiles con lo cual la entidad no puede llegar a alcanzar los objetivos.

4.1.2. Análisis externo.

Tabla No. 9: Comportamiento del medio externo

OPORTUNIDADES		AMENAZAS.	
CÓDIGO	ASPECTOS EXTERNO	CÓDIGO	ASPECTOS INTERNOS
O1	Crecimiento del sector comercial.	A1	La competencia de las cooperativas de ahorro y crédito, fuertes, solventes.
O2	Clientes potenciales y cautivos de las comunidades y parroquias cercanas.	A 2	Inflación en aumento.
O3	Mercado mal atendido por los Competidores.	A 3	Desastres naturales.
		A 4	Mayor regulación por parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.








Elaborado por: Ana Guachi

Tabla No. 10: Matriz de impacto y ocurrencia externo probabilidad

PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	PROBABILIDAD DE IMPACTO			
		ALTA	MEDIA	BAJA
	ALTA	O1, O2.,A1	A3.	
	MEDIA	A2, A4.	O3.	
	BAJA			

Elaborado por: Ana Guachi

Tabla No. 11: Perfil estratégico externo

ASPECTOS EXTERNO		CLASIFICACIÓN DE IMPACTO				
		AMENAZAS		NORMAL	OPORTUNIDAD	
		GRAN AMENAZAS	AMENAZAS	EQUILIBRIO	OPORTUNIDAD	GRAN OPORTUNIDAD
		1	2	3	4	5
O1	Crecimiento del sector comercial.					
O3	Clientes potenciales y cautivos de las comunidades y parroquias cercanas.					
O4	Mercado mal atendido por los competidores					
A1	La competencia de las cooperativas de ahorro y crédito, fuertes, solventes.					
A2	Inflación en aumento.					
A3	Desastres naturales					
A4	Mayor regulación por parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.					
TOTAL		2	2	0	2	1
PORCENTAJE		28,57%	28,57%		28,57%	14,29%

Elaborado por: Ana Guachi

Ponderación.

Para medir las influencias sobre la entidad, de cualquier cambio del medio externo que se experimenta, se elabora la siguiente matriz: se evalúa a cada factor mediante una ponderación, la misma que entre 0 y 1, por lo que la suma será igual a 1. La calificación de 1 a 5 respectivamente.

La calificación que se usara en los parámetros son:

1= Amenaza Importante.

2= Amenaza Menor.

3= Equilibrio.

4= Oportunidad Menor.

5= Oportunidad Importante.

Resultado ponderado se obtiene entre la ponderación y la clasificación. Se calcula la suma del resultado ponderado de cada uno de los factores.

Para los resultados externos la calificación puede ser entre 4 máximo que implica que la empresa tiene mayores oportunidades y 1 mínimo que indica que la empresa enfrenta amenazas importantes, la media es igual a 2,5. Cuando el resultado es inferior al promedio se tiene más amenazas que oportunidades, y si el resultado es mayor al promedio se posee más oportunidades que amenazas.

Tabla No. 12: Matriz de medios externos

N°	FACTORES EXTERNO CLAVES	PONDERACIÓN	CLASIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
OPORTUNIDAD				
1	Crecimiento del sector comercial.	0.14	4	0.56
2	Clientes potenciales y cautivos de las comunidades y parroquias cercanas.	0.14	5	0.70
3	Mercado mal atendido por los competidores	0.14	4	0.56
AMENAZAS				
4	La competencia de las cooperativas de ahorro y crédito, fuertes, solventes.	0.14	1	0.14
5	Inflación en aumento.	0.14	2	0.28
6	Desastres naturales	0.14	2	0.28
7	Mayor regulación por parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.	0.14	1	0.14
TOTAL		1	20	2,66

Elaborado por: Ana Guachi

ANÁLISIS

Como resultado del análisis se obtuvo un resultado de 2.66, lo cual se puede decir que la cooperativa, tiene con una mínima diferencia más amenazas que oportunidades, por lo que existe una competencia de otras cooperativas. Lo que se deberá tomar medidas precautelares para que este aspecto no afecte a la misma.

4.2. Evaluación del sistema de control

- 1) **Planificación:** se realizara un programa de auditoria con los procedimientos que se ejecutaran, con el fin de evaluar al control interno.
- 2) **Ejecución:** se elaborara cuestionarios de Control Interno, para los cinco componentes, se determinara el % de confianza y riesgos; concluyendo con la hoja de hallazgos.
- 3) **Comunicación de resultados:** Sera la presentación del informe dirigida a la Gerencia.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CREDI LATINA” LTDA.

PA 01

Tabla No. 13: Programa

Evaluar el sistema de control interno de la cooperativa.

Objetivos:

- Evaluar el cumplimiento de los objetivos.
- Aplicar indicadores para medir la eficiencia, eficacia y economía.

Nro.	PROCEDIMIENTOS:	REF.	RESPONSABLE	FECHA
1	Efectué una visita a las instalaciones de la entidad.	VI	A.L.G.O	2014-07-01
2	Entrevista al gerente General de la cooperativa.	EG	A.L.G.O	2014-07-05
3	Verificación de la documentación relacionada a los controles internos.	VV	A.L.G.O	2014-07-10
4	Aplique y evalúe cada componente del COSO II, mediante los cuestionarios y matrices. - Ambiente de Control. - Evaluación de Riesgos. - Actividades de Control. - Información y Comunicación. - Monitoreo	CI-AC CI-ER CI-AA CI-IC CI-MO	A.L.G.O A.L.G.O A.L.G.O A.L.G.O A.L.G.O	2014-07-10 2014-07-12 2014-07-14 2014-07-16 2014-07-18
5	Aplique encuestas a los socios	ES	A.L.G.O	2014-07-20
6	Indicadores	ID	A.L.G.O	2014-07-22
7	Realice la hoja de hallazgos.	HH	A.L.G.O	2014-07-24
8	Informe de control interno.	CG	A.L.G.O	2014-07-26

Elaborado por: Ana Guachi.

Elaborado por :ALGO	Fecha:14/06/29
Revisado por: LMDV	Fecha:14/06/30

Visita a las Instalaciones

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CREDI LATINA LTDA”

Evaluación al control interno

Denominación

Cooperativa De Ahorro y Crédito “Credi Latina Ltda”

Teléfono: 032878224

Horario de atención

De lunes a viernes

8h00-17h00

Objetivos de la cooperativa

Objetivo general

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “**Credi Latina**” Ltda., pretenderá lograr eficacia y eficiencia económica, financiera y social en la prestación de los servicios sociales y financieros brindados a los socios y clientes, haciendo de la Cooperativa una institución competitiva en el mercado financiero del cantón Píllaro y Provincia de Tungurahua.

Objetivos específicos

- Contribuir al desarrollo y mejoramiento social, económico y cultural de la población rural y urbano marginal
- Desarrollar mecanismos eficientes para captar y garantizar depósitos de los socios y clientes.
- Optimizar los recursos para otorgar créditos con el menor costo social posible y en el menor tiempo, demostrando eficiencia y eficacia.
- Establecer mecanismos eficientes con el propósito de incentivar al ahorro, la inversión y el emprendimiento de nuevas oportunidades de negocios.

Elaborado por : ALGO	Fecha: 14/07/01
Revisado por: LMDV	Fecha: 14/07/02

Organización

- **Nivel directivo:** junta general de socios
- **Nivel ejecutivo:** gerente
- **Nivel operativo:** especialistas y técnicos en crédito, oficiales en atención al cliente, recibidores pagadores
- **Nivel asesor:** asesoría jurídica

Funcionarios principales

- **Gerente general:** Ing. Carlos Chiaguano
- **Jefe de crédito:** Ing. Martha Tipantaxi.
- **Jefe administrativo operativo:** Ing. Soledad Martínez

Número de empleados

- Nivel ejecutivo: 1
- Nivel operativo: 14
- Nivel asesor: 1

Servicios que ofrece

- Depósitos a plazo fijo ahorro a la vista
- Ahorro futuro
- Mi latina (Cta. de ahorro infantil)
- Credi Mercado
- Credi Emergente
- Créditos para la vivienda
- Microcréditos
- Créditos estudiantiles.

Elaborado por : ALGO	Fecha: 14/07/01
Revisado por: LMDV	Fecha: 14/07/02

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CREDI LATINA LTDA”

Entrevista al Gerente General

Nombre del entrevistado: Carlos Chizaguano

Cargo: gerente general

Día previsto: jueves

Hora solicitada: 14h00

Objetivo: conocer las actividades que realiza la de la cooperativa para realizar la evaluación del control interno a la cooperativa

1. ¿Cuál es su nombre y cuánto tiempo lleva en la función de Gerente General?

Ing. Carlos Chizaguano y llevo 6 años de gerente de la cooperativa de ahorro y crédito “Credi latina Ltda.”.

2. ¿Cuál es la actividad principal de la cooperativa?

La principal actividad es la Intermediación financiera; la misma que mantiene 2 pilares fundamentales en las cuales se sustentan la razón de ser de la Institución; esos pilares son “El Ahorro “y “El Crédito”.

3. ¿El Software que utiliza la entidad sirve para cumplir con los procesos?

Sí, pero existen complicaciones ya que el sistema no permite contar con información en línea con las sucursales que tiene la cooperativa ya que el programa que utilizamos no permite verificación total sino hay que verificar en cada agencia por lo que tenemos días específicos para verificar en cada una de ellas.

Elaborado por : ALGO	Fecha: 14/07/05
Revisado por: LMDV	Fecha: 14/07/06

4. ¿Cada que tiempo se realiza una sesión en la cooperativa?

Cada semana, ya que de esta manera el personal da a conocer sus inquietudes para nosotros poder tomar en cuenta lo que ellos necesitan, Con esto el personal demuestra que puede mejorar el desempeño en el trabajo de una manera eficiente.

5. ¿Se comunica al personal sobre posibles riesgos que atraviesa la cooperativa?

Los problemas que tiene la cooperativa solo lo resuelve las personas administrativas no tienen nada que ver los socios por lo cual no le comunican a ellos.

6. ¿Se evalúa constante el nivel de colocación de la cartera?

Se lo realiza cada mes, El Jefe de Crédito reporta al gerente la rentabilidad, calidad y recuperación de la cartera de crédito, mediante la administración eficiente y eficaz de este servicio, en concordancia con los planes, normas, políticas, reglamento y procedimientos establecidos en la Cooperativa.

7. ¿Quién es el encargado de notificar la morosidad en la cartera?

El oficial de crédito, responsable de la operación, una vez identificado los socios morosos exigirá el inmediato pago de capital, interés y demás valores que corresponden, mediante notificaciones escritas, llamadas telefónicas, cobranzas extrajudicial y judicial. De lo actuado se dejara evidencia en el expediente del socio.

8. ¿Existe un departamento de recuperación de crédito?

No, como ya mencione el oficial de crédito es el encargado de recuperar el crédito ya el realizar el proceso de verificación de toda la información proporcionada por el solicitante en la Solicitud de Crédito.

Elaborado por : ALGO	Fecha: 14/07/05
Revisado por: LMDV	Fecha: 14/07/06

4.2.1. Ambiente de control

Tabla No. 14: Cuestionario de control interno (integridad y valores éticos)

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Latina “Ltda.

Componente: ambiente de control

Subcomponente: integridad y valores éticos.

Motivo del examen: determinar si la cooperativa establece valores éticos es decir, si mantiene una cultura de organización, que debe ser comunicada y puesta en práctica.

Nro.	PREGUNTAS	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSEVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Existe un código de conducta en la cooperativa?	1		1		1		Establecido por la Institución
2	¿Existen pronunciamientos relativos a los valores éticos?	1		1		1		
3	¿Se tiene establecidas sanciones para quienes no respetan los valores éticos?	1		1		1		
4	¿Existe una comunicación para el fortalecimiento de valores éticos?	1		1		1		
5	¿En la dirección ven a una persona a imitar?	1		1		1		
	TOTAL	5	0	5	0	5		15

Elaborado por: Ana Guachi

Elaborado por : ALGO	Fecha: 14/07/10
Revisado por: LMDV	Fecha: 14/07/11

Fórmula

$$CF = \frac{c}{p} \times 100\%$$

CF= Confianza

c= Calificación

p=Ponderación

$$CF = \frac{15}{15} = 1 * 100\% = 100\%$$

Criterio:

Confianza = 100%

Interpretación:

La entidad tiene una confianza del 80% esto quiere decir que si practican valores éticos basados en principios propios de la cultura.

Elaborado por : ALGO	Fecha: 14/07/10
Revisado por: LMDV	Fecha: 14/07/11

Tabla No. 15: Cuestionarios de control interno (compromiso por la competencia profesional)

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Latina “Ltda.

Componente: Ambiente de Control

Subcomponente: Compromiso por la competencia profesional.

MOTIVO DEL EXAMEN: Evaluar si la gerencia se interesa por el grado de competencia profesional, habilidad y conocimientos que se requieren

Nro.	PREGUNTAS	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSEVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿La entidad cuenta con un manual de funciones?	1		1			1	
2	¿Existe capacitación para la formación profesional del personal?		0		0		0	No existe capacitación
3	¿Se analizan los conocimientos y las habilidades requeridos para el desempeño del cargo?	1		1			1	
4	¿Los empleados tienen deseos de superarse para contribuir con el desarrollo de la cooperativa?	1		1			1	
5	¿Sus destrezas y habilidades son valoradas por la entidad?	1		1			1	
	TOTAL	4	0	4	0		4	12

Elaborado por: Ana Guachi

Elaborado por : ALGO	Fecha: 14/07/10
Revisado por: LMDV	Fecha: 14/07/11

Fórmula

$$CF = \frac{c}{p} \times 100\%$$

CF= Confianza

c= Calificación

p=Ponderación

$$CF = \frac{12}{15} = 0,8 * 100\% = 80\%$$

Criterio:

Confianza = 80%

Riesgo = 20%

Interpretación:

La cooperativa tiene confianza del 80%, y un riesgo del 20% pero la falta de capacitación, ocasiona que las actividades no se realicen de manera eficiente y eficaz, por lo cual deberían realizar un presupuesto para la capacitación al personal.

Elaborado por : ALGO	Fecha: 14/07/10
Revisado por: LMDV	Fecha: 14/07/11

Tabla No. 16: Cuestionarios de control interno (filosofía administrativa y estilo de operación)

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Latina “Ltda.

Componente: Ambiente de Control

Subcomponente: Filosofía administrativa y estilo de operación.

Motivo del examen: Determinar si los factores más relevantes en el departamento son las actitudes mostradas hacia la operación del proceso y a los principios y criterios del mismo.

Nro.	PREGUNTAS	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSEVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se realiza un análisis previo de los riesgos en los que puede incurrirá al tomar una decisión en la concesión de créditos?	1		1		1		
2	¿Se aplica normas, principios y políticas, para realizar el proceso de créditos?	1		1		1		
3	¿Existe delegación de autoridad y de responsabilidad?							
4	¿Existen rotación de personal en las funciones operativas de contabilidad, créditos, cajas?	1		1		1		Cada persona labora en su puesto para donde fue
5	¿La información financiera la mantiene en red con administración, contabilidad y sistemas?	1		1		1		
6	¿Los expedientes de crédito contiene la información requerida como lo establece la institución?	1		1		1		No los asesores de crédito pasan por alto algunos requisitos.
7	¿Cada expediente de crédito cuenta con un	1		1		1		

	informe de análisis de la operación donde se expresa claramente las principales características del cliente, condiciones de operación?							
8	¿Se confirma la información proporcionada por el cliente?	1		1		1		Se realiza inspección físicamente
9	¿Todos los trámites de crédito cuentan con las firmas de responsabilidad: de quien lo realizó, revisado y aprobado?	1		1		1		
10	¿Se observa una actitud responsable ante la generación de información tanto contable como de gestión?	1		1		1		
11	¿Se realiza constataciones físicas de los archivos de crédito?		1		1		1	
	TOTAL	10	1	10	1	10	1	30

Elaborado por: Ana Guachi

Elaborado por : ALGO	Fecha: 14/07/10
Revisado por: LMDV	Fecha: 14/07/11

Fórmula

$$CF = \frac{c}{p} \times 100\%$$

CF= Confianza

c= Calificación

p=Ponderación

$$CF = \frac{30}{33} = 0,9 * 100\% = 90\%$$

Criterio:

Confianza =90%

Riesgo = 10%

Interpretación:

En el componente de Filosofía administrativa y estilo de operación la entidad tiene una confianza de 0.90%% lo que quiere decir que están realizando un proceso adecuado para el mismo y un riesgo que es bajo del 10%.

Elaborado por : ALGO	Fecha: 14/07/10
Revisado por: LMDV	Fecha: 14/07/11

Tabla No. 17: Cuestionarios de control interno (estructura organizativa)

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Latina “Ltda.

Componente: Ambiente de Control

Subcomponente: Estructura organizativa

Motivo del examen: Verificar si con la estructura organizativa se puede controlar eficazmente las actividades que realiza en el departamento de créditos y que al mismo tiempo la información fluya de una manera comprensible.

Nro.	PREGUNTAS	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSEVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿La estructura organizativa es apropiada?	1		1		1		
2	¿La estructura de la cooperativa se encuentra regida por su correspondiente manual de funciones?	1		1		1		
3	¿Hay empleados suficientes con capacidad de dirección y supervisión?		0		0		0	Falta mayor compromiso
4	¿En el organigrama estructural define claramente las líneas de autoridad, responsabilidades y dependencia?	1		1		1		
5	¿Los empleados trabajan en un horario específico y la responsabilidad asumida está en función al horario de trabajo?	1		1		1		
6	¿Conoce que departamentos integran la Institución?	1		1		1		
	TOTAL	5		5		5		15

Elaborado por: Ana Guachi

Elaborado por : ALGO	Fecha: 14/07/10
Revisado por: LMDV	Fecha: 14/07/11

Fórmula

$$CF = \frac{c}{p} \times 100\%$$

CF= Confianza

c= Calificación

p=Ponderación

$$CF = \frac{15}{18} = 0,83 * 100\% = 83\%$$

Criterio:

Confianza =83%

Riesgo =17%

Interpretación:

La cooperativa muestra una estructura apropiada lo cual al determina su confianza que es del 83%, en que indica claramente sus funciones, responsabilidades para que apoye al logro de los objetivos institucionales

Elaborado por : ALGO	Fecha: 14/07/10
Revisado por: LMDV	Fecha: 14/07/11

Tabla No. 18: Cuestionarios de control interno (autoridad y responsabilidad.)

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Latina “Ltda.

Componente: Ambiente de Control

Subcomponente: Autoridad y responsabilidad.

Motivo del examen: Establecer si se toma en cuenta la asignación de autoridad y responsabilidad y se efectúa el establecimiento de relaciones de jerarquía y de las políticas de autorización.

Nro.	PREGUNTAS	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSEVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Existen políticas que describan las prácticas apropiadas para el desempeño dentro de la entidad?	1		1		1		
2	¿Se toma en cuenta la antigüedad de trabajo de los empleados para delegar responsabilidad y autoridad?	1		1		1		
3	¿Se hace la delegación de autoridad en base al desenvolvimiento de cada individuo?	1		1		1		
4	¿El gerente revisa si se está cumpliendo con la funciones de los empleados?	1		1		1		
5	¿Existen sanciones para los que no respeten a la autoridad y no cumplan con las responsabilidades encomendadas?	1		1		1		
	TOTAL	5		5		5		15

Elaborado por: Ana Guachi

Elaborado por : ALGO	Fecha: 14/07/10
Revisado por: LMDV	Fecha: 14/07/11

Fórmula

$$CF = \frac{c}{p} \times 100\%$$

CF= Confianza

c= Calificación

p=Ponderación

$$CF = \frac{15}{15} = 1 * 100\% = 100\%$$

Criterio:

Confianza =100%

Interpretación:

En la entidad si existe un manual de funciones en el que describe las funciones que ofrezcan una base para el seguimiento de las actividades, lo que se observa una confianza alta.

Elaborado por : ALGO	Fecha: 14/07/10
Revisado por: LMDV	Fecha: 14/07/11

Tabla No. 19: Cuestionarios de control INTERNO (políticas y prácticas en materia de recursos humanos)

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Latina “Ltda.

Componente: Ambiente de Control

Subcomponente: Políticas y prácticas en materia de recursos humanos

Motivo del examen: Poner en práctica políticas que permitan un mejor reclutamiento de personas que se mantengan y que sean competentes dentro de los planes que tiene la entidad.

Nro.	PREGUNTAS	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSEVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Existen procedimientos claros para la selección del personal?		0		0		0	No existe un manual de reclutamiento y selección de personal
2	¿Son los mismos adecuadamente conocidos por todo el personal?		0		0		0	
3	¿Los procesos de selección del personal están basados en capacidad y desempeño?	1		1		1		
4	¿Se procede con la entrevista previa, pruebas de conocimientos y técnicas?	1		1		1		Se realiza solo entrevistas
5	¿Se averigua sobre las referencias personales y profesionales en el reclutamiento del personal?	1		1		1		
	TOTAL	3		3		3		9

Elaborado por: Ana Guachi

Elaborado por : ALGO	Fecha: 14/07/10
Revisado por: LMDV	Fecha: 14/07/11

Fórmula

$$CF = \frac{c}{p} \times 100\%$$

CF= Confianza

c= Calificación

p=Ponderación

$$CF = \frac{9}{15} = 0,6 * 100\% = 60\%$$

Criterio:

Confianza =60%

Riesgo =40%

Interpretación:

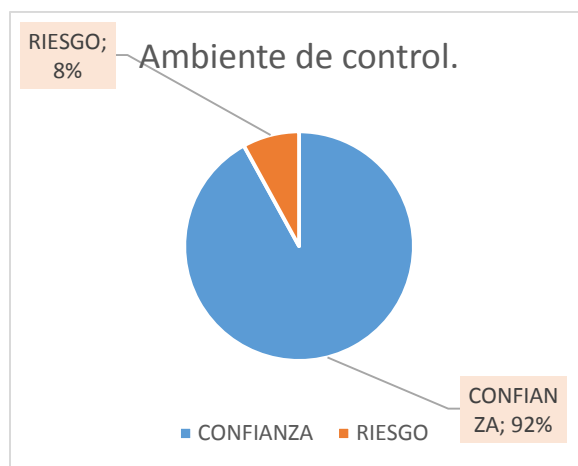
Al determinar la confianza del componente se obtuvo el 60% ya que el personal es lo más valioso que posee cualquier institución por lo que debe ser tratado y conducido de forma tal que se consiga su más elevado rendimiento.

Elaborado por : ALGO	Fecha: 14/07/10
Revisado por: LMDV	Fecha: 14/07/11

Tabla No. 20: Resumen componente: ambiente de control.

Nº	ALCANCE	CONFIANZA
1	Integridad y Valores Éticos	80%
2	Compromiso por la competencia profesional del personal	80%
3	Filosofía administrativa y estilo d operación	100%
4	Estructura Organizativa	83%
5	Asignación de Autoridad y Responsabilidad	100%
6	Políticas y Prácticas del Talento Humano	60%
TOTAL		503%
TOTAL PROMEDIO		83,83%

Elaborado por: Ana Guachi

Gráficos No. 1: Resumen componente: ambiente de control.


Al analizar al componente se determina que no existe mayor riesgo una confianza de 84% total en la valoración del Ambiente de Control que es la Base del Control Interno.

Elaborado por : ALGO	Fecha: 14/07/10
Revisado por: LMDV	Fecha: 14/07/11

4.2.2. Evaluación de riesgo

Tabla No. 21: Cuestionario de control interno (objetivos)

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Latina “Ltda.

Componente: Evaluación de Riesgo

Subcomponente: Objetivos.

Motivo del examen: Determinar si tiene definidos los objetivos previos a la valoración de riesgos para hacer posible el control.

Nro.	PREGUNTAS	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSEVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Conoce la misión, visión y objetivos de la entidad?	1		1		1		
2	¿Los objetivos de la cooperativa son claros y conducen al establecimiento de metas?	1		1		1		
3	¿Los objetivos se han definido en base a los niveles de la entidad?	1		1		1		
4	La gerencia evalúa el cumplimiento de los objetivos de la estructura organizacional?	1		1		1		
5	¿La entidad cumple con leyes y regulaciones establecidas en el país?	1		1		1		
	TOTAL	5		5		5		15

Elaborado por: Ana Guachi

Elaborado por : ALGO	Fecha: 14/07/12
Revisado por: LMDV	Fecha: 14/07/13

Fórmula

$$CF = \frac{c}{p} \times 100\%$$

CF= Confianza

c= Calificación

p=Ponderación

$$CF = \frac{15}{15} = 1 * 100\% = 100\%$$

Criterio:

Confianza = 100%

Interpretación:

Al analizar el establecimiento de objetivos, se obtiene una confianza (100%) y esto se da porque la cooperativa se plantea los objetivos, metas, estrategias a seguir.

Elaborado por : ALGO	Fecha: 14/07/12
Revisado por: LMDV	Fecha: 14/07/13

Tabla No. 22: Cuestionario de control interno (riesgo)

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Latina “Ltda.

Componente: Evaluación de Riesgo

Subcomponente: Riesgo

Motivo del examen: Evaluar los riesgos crediticios que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales debido a factores internos o externos que la administración debe centrar los riesgos en todos los niveles de la entidad.

Nro.	PREGUNTAS	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSEVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se identifican los riesgos y se discuten abiertamente con el gerente?	1		1		1		
2	¿Se clasifican los riesgos de acuerdo al nivel de importancia?		0		0		0	No se ponderan ya que todo es riesgo
3	¿En el proceso de identificación de riesgos se determinan si son factores internos y externos?	1		1		1		
4	¿Se considera los acontecimientos de ejercicios pasados?	1		1		1		
5	¿Identificado un riesgo se involucra a toda la organización?	1		1		1		Si se comunica únicamente al gerente
	TOTAL	4		4		4		12

Elaborado por: Ana Guachi

Elaborado por : ALGO	Fecha: 14/07/12
Revisado por: LMDV	Fecha: 14/07/13

Formula

$$CF = \frac{c}{p} \times 100\%$$

CF= Confianza

c= Calificación

p=Ponderación

$$CF = \frac{12}{15} = 0,8 * 100\% = 80\%$$

Criterio:

Confianza = 80%

Riesgo = 20%

Interpretación:

Se evidencia las medidas para la identificación, de riesgos la cooperativa tiene identificados los riesgos y se trata de mitigarlos pero no se los realiza de forma continua se obtiene una confianza del 80%.

Elaborado por : ALGO	Fecha: 14/07/12
Revisado por: LMDV	Fecha: 14/07/13

Tabla No. 23: Cuestionarios de control interno (valoración al riesgos)

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Latina” Ltda.

Componente: Valoración al Riesgos.

Motivo del examen: Medir los posibles impactos y consecuencias de los riesgos identificados que permita clasificar en orden de prioridad.

Nro.	PREGUNTAS	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSEVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se analizan los riesgos y se toman acciones para mitigarlos?	1		1		1	0	
2	¿Se valora la probabilidad de ocurrencia de un riesgo?		0		0		0	
3	¿Para la interpretación del efecto de un riesgo existe un proceso de valoración?	1		1		1		
4	¿En caso de efectuarse un determinado riesgo existe medidas de precaución para actuar?	1		1		1		Se realiza después de los hechos
5	¿Se evalúa los riesgos relacionando con los objetivos de la cooperativa y su impacto?	1		0		0		
	TOTAL	4		3		3		10

Elaborado por: Ana Guachi

Elaborado por : ALGO	Fecha: 14/07/12
Revisado por: LMDV	Fecha: 14/07/13

Fórmula

$$CF = \frac{c}{p} \times 100\%$$

CF= Confianza

c= Calificación

p=Ponderación

$$CF = \frac{10}{15} = 0,67 * 100\% = 67\%$$

Criterio:

Confianza = 67%

Riesgo = 33%

Interpretación:

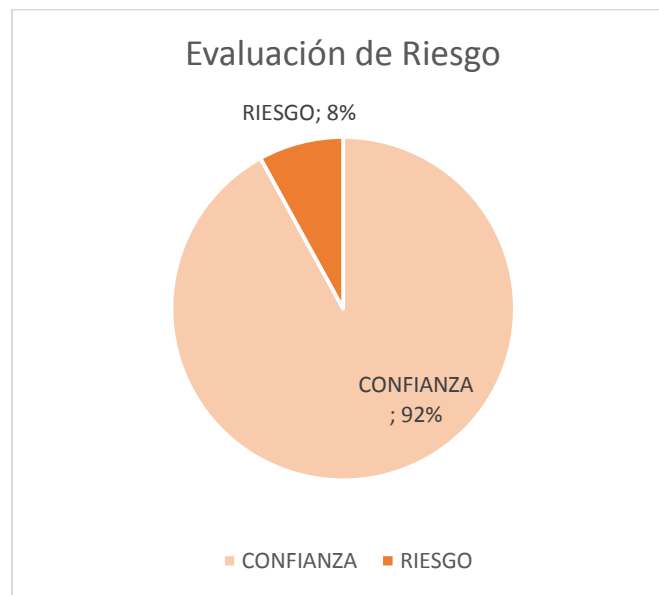
El resultado del análisis es una confianza (67%), y un riesgo (33%), al tratarse de una entidad financiera que maneja cartera de crédito y efectivo debe tener medidas para el tratamiento de los riesgos.

.

Elaborado por : ALGO	Fecha: 14/07/12
Revisado por: LMDV	Fecha: 14/07/13

Tabla No. 24: Resumen componente: (evaluación de riesgo)

Nº	ALCANCE	CONFIANZA
1	Objetivos	100%
2	Riesgo	80%
3	Valoración de Riesgos	67%
TOTAL		247%
TOTAL PROMEDIO		82%

Gráficos No. 2: Resumen componente: evaluación de riesgo


La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Latina” Ltda. Presenta un riesgo de 12% y el nivel de confianza de 82% medio por lo que la gerencia debe seguir con el control en este componente.

Elaborado por : ALGO	Fecha: 14/07/12
Revisado por: LMDV	Fecha: 14/07/13

4.2.3. Actividades de control

Tabla No. 25: Cuestionarios de control interno (tipos de actividades de control)

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Latina” Ltda.

Componente: Actividades de Control.

Subcomponente: Tipos de actividades de control.

Motivo de examen: Interpretar a los controles preventivos, controles para detectar, controles manuales, controles computarizados.

Nro.	PREGUNTAS	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Las tareas y responsabilidades relacionadas al tratamiento, autorización, registro y revisión de las transacciones las realizan personas distintas?	1		1		1		
2	¿Cada área opera, coordina e interrelaciona, con las otras áreas de la organización?	1		1		1		
3	¿La documentación sobre transacciones y hechos significativos es exacta y completa?	1		1		1		
4	¿Para los diversos actos y transacciones en la entidad, se tiene primero la autorización de la dirección o gerencia?	1		1		1		
5	¿Cuenta con indicadores de desempeño para supervisar y evaluar la gestión administrativa y financiera?		0		0			No aplica
6	¿Existe un manual de crédito y cobranzas, que regulen las políticas de crédito?	1		1		1		
	TOTAL	5		5		5		15

Elaborado por: Ana Guachi.

Elaborado por : ALGO	Fecha: 14/07/14
Revisado por: LMDV	Fecha: 14/07/15

Fórmula

$$CF = \frac{c}{p} \times 100\%$$

CF= Confianza

c= Calificación

p=Ponderación

$$CF = \frac{15}{18} = 0,83 * 100\% = 83\%$$

Criterio:

Confianza =83%

Riesgo = 17%

Interpretación:

Las actividades de control se dan en toda la organización, en todos los niveles y en todas las funciones, para ser efectivas, las actividades de control deben ser apropiadas, funcionar consistentemente de acuerdo a un plan y estar relacionadas directamente con los objetivos de la entidad.

Elaborado por : ALGO	Fecha: 14/07/14
Revisado por: LMDV	Fecha: 14/07/15

Tabla No. 26: Cuestionarios de control interno (control sobre el sistema de información)
Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Latina” Ltda.

Componente: Actividades de Control.

Subcomponente: Control sobre el sistema de información.

Motivo de examen: Verificar que las políticas y procedimientos se cumplan en el área de sistemas de información tanto a controles generales como de aplicación.

Nro.	PREGUNTAS	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Posee la entidad software para manejar el área contable y de crédito?	1		1		1		
2	¿El sistema cuenta con medidas de seguridad que alcance a las entradas, procesos, almacenamiento y salida de datos?	1		1		1		
3	¿El sistema ayuda a registrar, supervisar acciones y eventos en el momento que ocurren?	1		1		1		
4	¿El personal que maneja el sistema entiende de todas las aplicaciones del mismo?		0		0		0	
5	¿El sistema refleja la información financiera de manera completa y exacta, colaborando en la toma de decisiones?	1		1		1		Depende de los datos que se registren
6	¿Se realiza mantenimiento a los equipos informáticos?	1			0		0	Solo se lo realiza cuando es necesario
	TOTAL	5	1	4	2	4	2	13

Elaborado por: Ana Guachi

Elaborado por : ALGO	Fecha: 14/07/14
Revisado por: LMDV	Fecha: 14/07/15

Fórmula

$$CF = \frac{c}{p} \times 100\%$$

CF= Confianza

c= Calificación

p=Ponderación

$$CF = \frac{13}{18} = 0,73 * 100\% = 73\%$$

Criterio:

Confianza = 73%

Riesgo = 27%

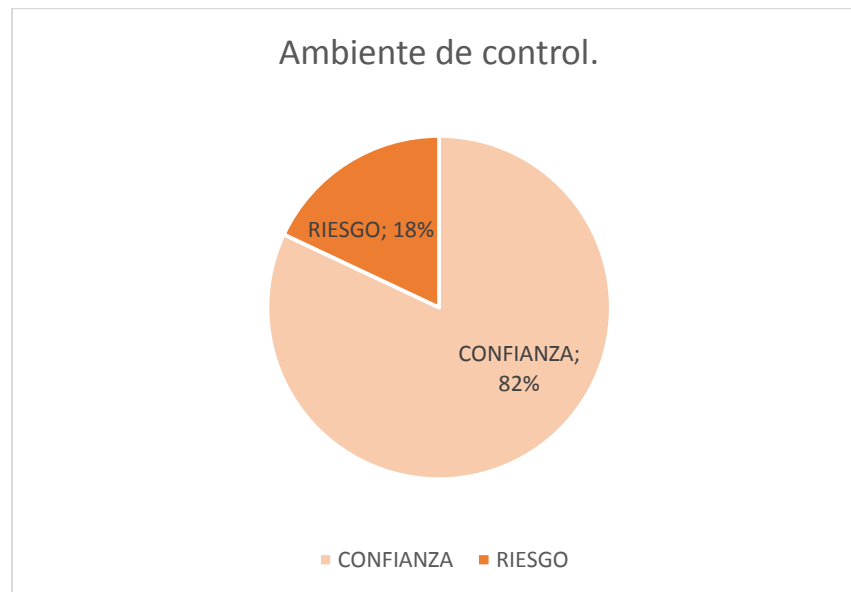
Interpretación:

El resultado de este componente es de una confianza (73%) y un riesgo (27%), esto es producto de disponer de un software informático implantado para el manejo de la cartera.

Elaborado por : ALGO	Fecha: 14/07/14
Revisado por: LMDV	Fecha: 14/07/15

Tabla No. 27: Resumen de componente: actividades de control

Nº	ALCANCE	CONFIANZA
1	Tipos de Actividades de Control	83%
2	Control sobre los sistemas de Información	80%
TOTAL		163%
TOTAL PROMEDIO		82%

Gráfico No. 3: Resumen de componente: actividades de control


Con relación al componente de evaluación del riesgo se puede determinar que no existe mayor riesgo una confianza del 82% total.

Elaborado por : ALGO	Fecha: 14/07/14
Revisado por: LMDV	Fecha: 14/07/15

4.2.4. Información y comunicación

Tabla No. 28: Cuestionarios de control interno (información).

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Latina” Ltda.

Componente: Información y Comunicación

Subcomponente: Información.

Motivo de examen: Capturar información pertinente, relacionada con actividades tanto internas como externas.

Nro.	PREGUNTAS	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSEVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Están definidos los informes periódicos que deben remitirse a los distintos niveles internos para la toma de decisiones?		0		0		0	
2	¿Se utilizan reportes para entregar información en los niveles de la entidad?	1		1		1		
3	¿El contenido de la información es apropiado, confiable y oportuno?	1		1		1		
4	¿La cooperativa cuenta con un lugar distinto a la misma para guardar sus archivos e información en caso de alguna eventualidad?	1		1		1		
	TOTAL	3		3		3		9

Elaborado por: Ana Guachi.

Elaborado por : ALGO	Fecha: 14/07/16
Revisado por: LMDV	Fecha: 14/07/17

Fórmula

$$CF = \frac{c}{p} \times 100\%$$

CF= Confianza

c= Calificación

p=Ponderación

$$CF = \frac{9}{12}$$

Criterio:

Confianza = 75%

Riesgo = 25%

Interpretación:

La existe de un software informático la información es confiable ya que permite la toma de decisiones ya que si existe una comunicación con todos los niveles de la cooperativa.

Elaborado por : ALGO	Fecha: 14/07/16
Revisado por: LMDV	Fecha: 14/07/17

Tabla No. 29: Cuestionarios de control interno (comunicación)

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Latina” Ltda.

Componente: Información y Comunicación

Subcomponente: Comunicación.

Motivo de examen: Apoyar la difusión y sustentación de sus valores éticos, así como los de su misión, políticas, objetivos y resultados de su gestión.

Nro.	PREGUNTAS	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSEVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Los datos que recibe todo el personal son comunicados con claridad y efectividad?	1		1		1		
2	¿Existen canales de comunicación abiertos de abajo hacia arriba?	1		1		1		
3	¿La administración mantiene actualizada a la Asamblea General de socios, sobre el desempeño y situación de la cooperativa?	1		1		1		
4	¿Los comprobantes de egreso son revisados inmediatamente por contabilidad?	1		1		1		
5	¿Cualquier evento, reuniones de trabajo, asambleas son comunicados de manera oportuna y escrita?		0		0		0	Se lo realiza por correo
	TOTAL	4		4		4		12

Elaborado por: Ana Guachi.

Elaborado por : ALGO	Fecha: 14/07/16
Revisado por: LMDV	Fecha: 14/07/17

Fórmula

$$CF = \frac{c}{p} \times 100\%$$

CF= Confianza

c= Calificación

p=Ponderación

$$CF = \frac{12}{15} = 0,8 * 100\% = 80\%$$

Criterio:

Confianza = 80%

Riesgo =20 %

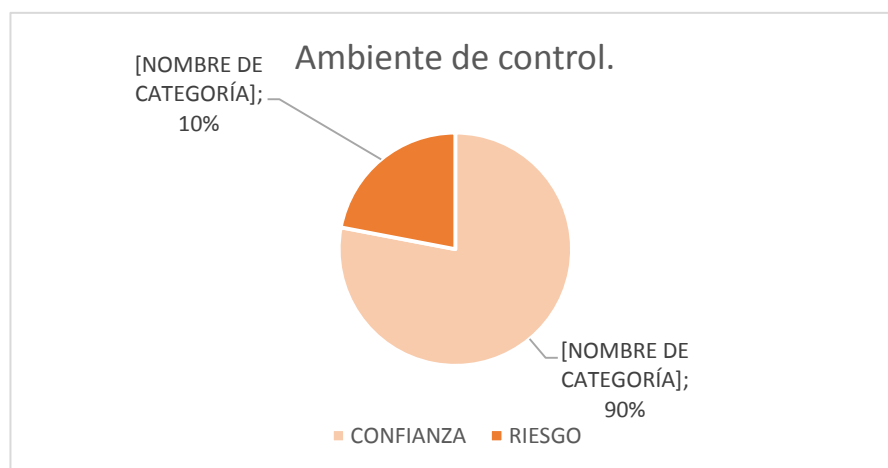
Interpretación:

Al analizar el componente se obteniendo una confianza de 80%, existe una buena comunicación entre los directivos y empleados, la adopción de sistemas informáticos, nos ayuda al manejo de los procesos,

Elaborado por : ALGO	Fecha: 14/07/16
Revisado por: LMDV	Fecha: 14/07/17

Tabla No. 30: Resumen componente, información y comunicación

Nº	ALCANCE	CONFIANZA
1	Información	100%
2	Comunicación	80%
TOTAL		180%
TOTAL PROMEDIO		90%

Gráfico No.4: Resumen componente: información y comunicación


En cuanto a la Información y Comunicación la entidad presenta un riesgo de 10% y un nivel de confianza del 90% que nos indica que existen buenos niveles de comunicación los mismos que deberán ser mejorados en cada uno de los procesos.

Elaborado por : ALGO	Fecha: 14/07/16
Revisado por: LMDV	Fecha: 14/07/17

4.2.5. Monitoreo

Tabla No. 31: Cuestionarios de control interno (actividades de monitoreo)

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Latina” Ltda.

Componente: Monitoreo.

Subcomponente: Actividades de Monitoreo.

Motivo de examen: determinar si las actividades de monitoreo sobre la efectividad del control interno son prácticas y seguras en las operaciones.

Nro.	PREGUNTAS	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSEVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se supervisa al personal en las actividades regulares que desempeña?	1		1		1		
2	¿Se realizan verificaciones de los registros con la existencia física de los recursos?	1		1		1		
3	¿El Gerente realiza una evaluación por sus medios para verificar la situación de la cooperativa?	1		1		1		
4	¿La Comisión de Crédito se reúne periódicamente y analiza los informes de la Cartera Vencida?	1		1		1		
5	El Consejo de Administración revisa y analiza los informes del Gerente?	1		1		1		
	TOTAL	5		5		5		15

Elaborado por: Ana Guachi.

Elaborado por : ALGO	Fecha: 14/07/16
Revisado por: LMDV	Fecha: 14/07/17

Fórmula

$$CF = \frac{c}{p} \times 100\%$$

CF= Confianza
c= Calificación
p=Ponderación

$$CF = \frac{15}{15}$$

Criterio:

Confianza = 100%
Riesgo = %

Interpretación:

Se determina una confianza del 100%, es el reflejo de la actuación que tiene el Consejo de Vigilancia en planear y ejecutar sus funciones.

Elaborado por : ALGO	Fecha: 14/07/16
Revisado por: LMDV	Fecha: 14/07/17

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CREDI LATINA LTDA
Tabla No. 32: Resumen de conclusiones y recomendaciones de cada componente
1. AMBIENTE DE CONTROL

ALCANCE	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
Integridad y Valores éticos	La entidad tiene un código de ética.	Ayudar para que sigan cumpliendo a cabalidad con el reglamento.
Compromisos por la competencia profesional	No se preocupan por la formación profesional, no realizan capacitaciones al personal.	Elaborar un plan de capacitación continua.
Filosofía Administrativa y estilo de operación.	No se da rotación de personal en las funciones operativas, de contabilidad y proceso de datos. No se cumple con el manual de crédito que establece la cooperativa.	La gerencia debería crear políticas de rotación del personal para que todos tengan conocimiento de todos los movimientos que se ejecutan. Hacer cumplir con las normas y reglamentos dela institución.
Estructura organizativa	Consta un organigrama general en el que no asemeja las actividades por lo que no hay mayor compromiso por parte de los empleados.	Realizar un organigrama funcional en el que se determine funciones, responsabilidades y dependencias jerárquicas.
Autoridad y responsabilidad	Los empleados entienden y respetan las líneas de autoridad y responsabilidad, creando de esta manera conformidad con las disposiciones.	Se debería generar una estructura organizativa por cada área para que se tenga definidas la autoridad y responsabilidad.
Políticas y prácticas en el talento humano	Inexistencia de un manual de reclutamiento y selección de personal.	El departamento de talento humano debe elaborar un manual de reclutamiento para la selección de personal.

Elaborado por : ALGO	Fecha: 14/07/18
Revisado por: LMDV	Fecha: 14/07/19

2. EVALUACIÓN DE RIESGOS

ALCANCE	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
Objetivos	Los objetivos son claros, lo que indica que los empleados conocen y se identifican con la filosofía de la Cooperativa.	Conservar las mismas políticas de actualizar generalizando continuamente la filosofía de la Institución.
Riesgo	No se pondera los riesgos de acuerdo a su importancia, y no son continuos con la mitigación el riesgo.	Se debe ponderar para identificar. Riesgos y establecer si los riesgos producidos son por factores internos o externos para prevenir de manera permanente.
Valoración del Riesgo	Se analiza los riesgos pero no realiza un control permanente.	Los riesgos son inherentes a cualquier proceso, por lo que se debe, analizar e interpretar.

3. ACTIVIDADES DE CONTROL

ALCANCE	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
Tipos de actividades de control	No se realiza indicadores de desempeño para supervisar y evaluar la gestión administrativa.	Se propone realizar indicadores de desempeño.
Control sobre los sistemas de información	La cooperativa no capacita debidamente al personal cuando existen cambios en el Software. No se realiza mantenimiento a los equipos informáticos No se realiza constataciones físicas de los expedientes de crédito.	Debería capacitar a los empleados en asuntos tecnológicos y cuando se de cambios en el software. Realizar mantenimiento periódicamente a los equipos informáticos. Realizar periódicamente constataciones físicas de los expedientes de los socios.

4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

ALCANCE	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
Información	La cooperativa manipula un sistema de información adecuado, obteniendo información oportuna y de calidad.	Continuar con la correcta utilización de la información de la entidad pero siempre tratando de mejorarlas
Comunicación	Las comunicaciones son acogidas claramente, por lo que hay una buena coordinación y planificación de las tareas.	Deberán seguir con una comunicación abierta para que las actividades puedan ser coordinadas.

5. SUPERVISIÓN

ALCANCE	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
Actividades de Monitoreo	Los controles se realizan de manera permanente así como las supervisiones y verificaciones al personal y las actividades que desarrollan.	Continuar con los controles adecuados para la entidad.

Fuente: Cuestionarios de Control Interno.

Elaborado por: Ana Guachi.

Elaborado por : ALGO	Fecha: 14/07/18
Revisado por: LMDV	Fecha: 14/07/19

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CREDI LATINA” LTDA.

ENCUESTA A CLIENTES

Objetivo: Medir el grado de satisfacción de los socios y determinar la eficiencia de los funcionarios en la atención a los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Latina” Ltda.

Instrucciones: Estimado socio por favor, lea detenidamente cada una de las preguntas y marque con una x su respuesta que más se apegue a su realidad.

1. ¿Considera usted que las instalaciones de la cooperativa son adecuadas para brindar un servicio de calidad?

Tabla No. 33: Instalaciones adecuadas

CATEGORÍAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	42	84%
NO	8	6%
TOTAL	50	100%

Elaborado por: Ana Guachi

Gráfico No. 5: Instalaciones adecuadas



Elaborado por: Ana Guachi

Elaborado por : ALGO	Fecha: 14/07/20
Revisado por: LMDV	Fecha: 14/07/21

ANÁLISIS

El 84% de los socios considera que si son óptimas las instalaciones que ofrece la cooperativa para brindar su servicio de una manera eficiente y 6% manifiesta que no son adecuadas para desarrollar sus actividades y funciones.

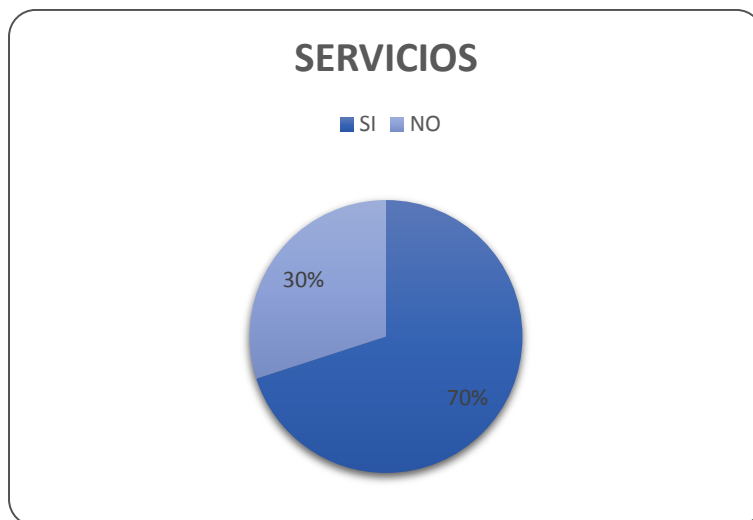
2. ¿Conoce usted los servicios financieros que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Latina” Ltda.?

Tabla No. 34: Servicios

CATEGORÍAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	35	70%
NO	15	30%
TOTAL	50	100%

Elaborado por: Ana Guachi

Gráfico No. 6: Servicios



Elaborado por: Ana Guachi

ANÁLISIS

Al analizar sobre el conocimiento de los servicios financieros que ofrece la cooperativa el 70% de los socios conocen y el 30% desconocen de todos los servicios deberán, informar a los socios y clientes de todos los servicios ofertados por la cooperativa.

Elaborado por : ALGO	Fecha: 14/07/20
Revisado por: LMDV	Fecha: 14/07/21

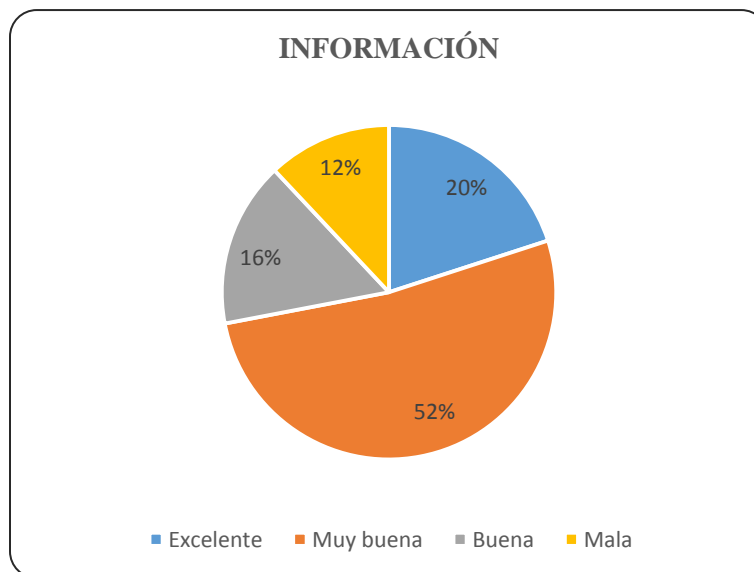
3. ¿Cómo califica la información que brindada por el personal de la cooperativa?

Tabla No. 35: Información

CATEGORÍAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Excelente	10	20%
Muy buena	26	52%
Buena	8	16%
Mala	6	12%
TOTAL	50	100%

Elaborado por: Ana Guachi

Gráfico No. 7: Información



Elaborado por: Ana Guachi

ANÁLISIS

El 52% de los socios considera que es muy buena la información que da a conocer el personal de la cooperativa, mientras que el 20% piensa que es excelente, el 16% lo considera Buena, y el 12% manifiesta que es mala.

Elaborado por : ALGO	Fecha: 14/07/20
Revisado por: LMDV	Fecha: 14/07/21

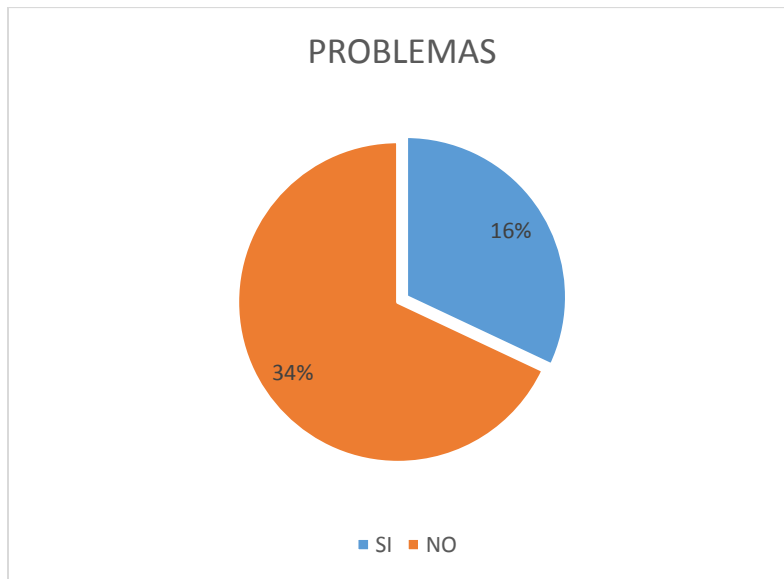
4. ¿Usted ha tenido problemas con los servicios prestados de los empleados de la cooperativa?

Tabla No. 36: Problemas

CATEGORÍAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	33	16%
NO	17	34%
TOTAL	50	100%

Elaborado por: Ana Guachi

Gráfico No. 8: Problemas



Elaborado por: Ana Guachi

Análisis

El 34% de socios no han tenido problemas con los servicios prestados por los empleados de la cooperativa, mientras que el 16% si ha tenido dificultades con los funcionarios evitar tener problemas con los socios ya que ellos juegan un rol muy importante dentro de la entidad

Elaborado por : ALGO	Fecha: 14/07/20
Revisado por: LMDV	Fecha: 14/07/21

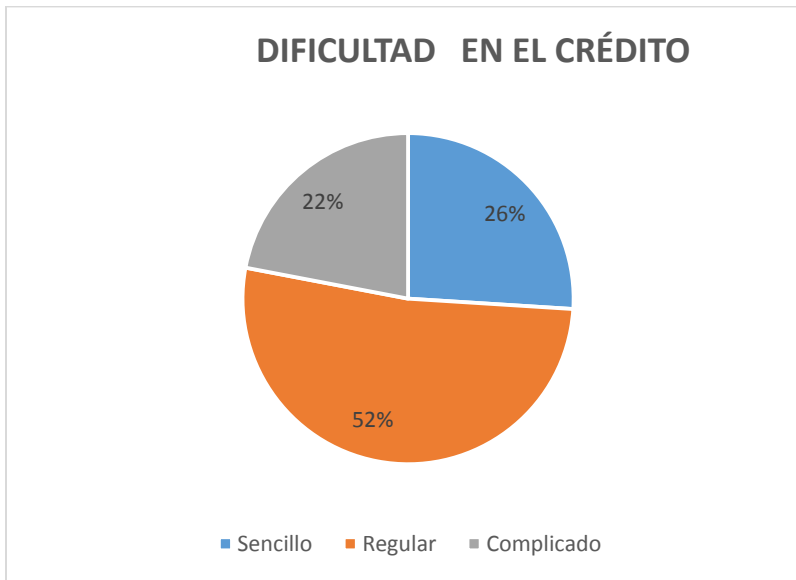
5. ¿Cómo considera usted la dificultad en los trámites para la obtención de créditos?

Tabla No. 37: Dificultad en el crédito

CATEGORÍAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Sencillo	13	26%
Regular	26	52%
Complicado	11	22%
Total	50	100%

Elaborado por: Ana Guachi

Gráfico No. 9: Dificultad en el crédito



Elaborado por: Ana Guachi

ANÁLISIS

Al analizar la dificultad en los trámites para acceder a un crédito, el 26% considera que es sencillo, mientras que el 52% piensan que es regular y el 22% opina que es complicado, lo que nos da a conocer que los procesos que tienen para poder acceder a un crédito es factible y que cubre con las necesidades de los socios.

Elaborado por : ALGO	Fecha: 14/07/20
Revisado por: LMDV	Fecha: 14/07/21

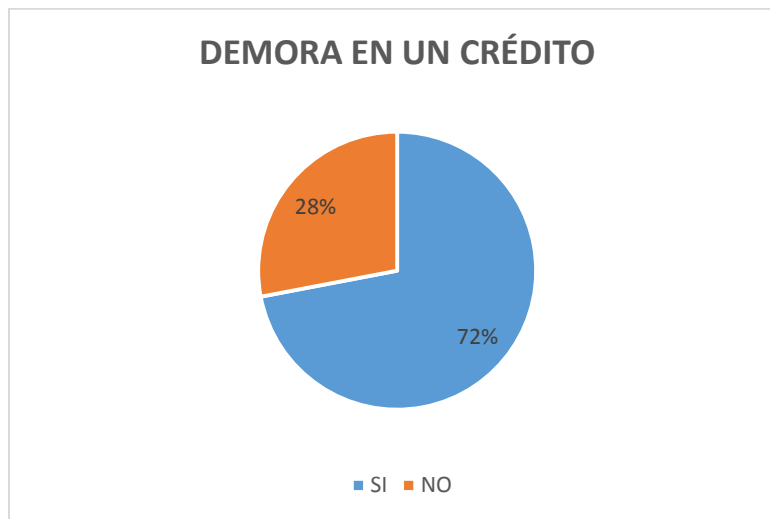
6. ¿Está de acuerdo con el tiempo que se demora para aprobar un crédito?

Tabla No. 38: Demora en un crédito

CATEGORÍAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	36	72%
NO	13	28%
TOTAL	50	100%

Elaborado por: Ana Guachi

Gráficos No. 10: Demora en un crédito



Elaborado por: Ana Guachi

ANÁLISIS

El 72% de los socios están de acuerdo en el tiempo que se demora en la aprobación de un crédito ya que es importante que se evalúe la situación económica del medio que le rodea al solicitante, situación del mercado en el que desarrolla sus actividades productivas y aspectos políticos, y el 28% no está de acuerdo.

Elaborado por : ALGO	Fecha: 14/07/20
Revisado por: LMDV	Fecha: 14/07/21

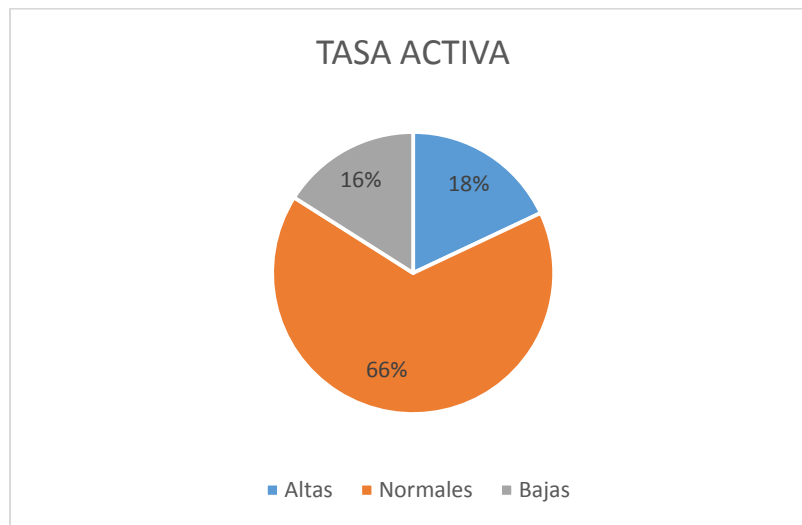
7. ¿Las tasas de interés que usted paga por los créditos considera que son?

Tabla No. 39: Tasa activa

CATEGORÍAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Altas	9	18%
Normales	33	66%
Bajas	8	16%
TOTAL	50	100%

Elaborado por: Ana Guachi

Gráfico No. 11: Tasa activa



Elaborado por: Ana Guachi

ANÁLISIS

Al determinar si la tasa de interés que pagan los socios al momento de obtener un crédito el 66% piensa que es normal, mientras que el 18% opinan que es Alta y el 16% considera que son bajas. Para la aplicación de la segmentación de los créditos se debe considerar la tasa de interés que establece el Banco Central del Ecuador.

Elaborado por : ALGO	Fecha: 14/07/20
Revisado por: LMDV	Fecha: 14/07/21

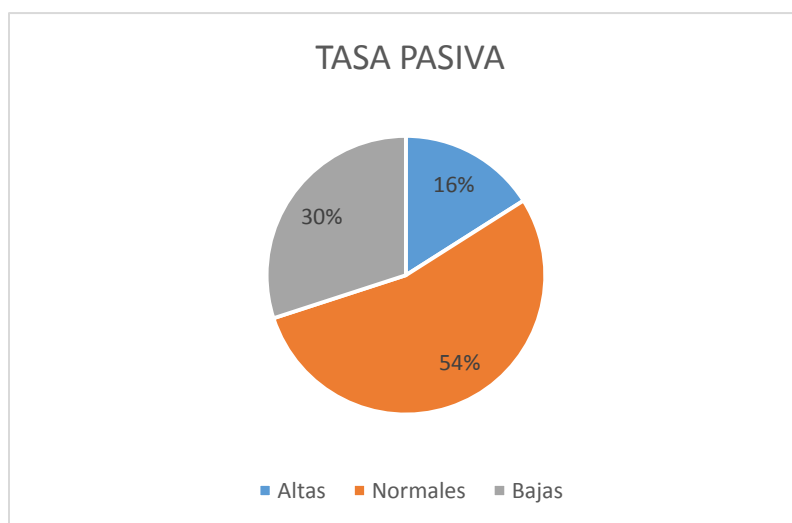
8. ¿Las tasas de interés que paga la cooperativa por los Ahorros considera que son?

Tabla No. 40: Tasa pasiva

CATEGORÍAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Altas	8	16%
Normales	27	54%
Bajas	15	30%
TOTAL	50	100%

Elaborado por: Ana Guachi

Gráfico No. 12: Tasa pasiva



Elaborado por: Ana Guachi

ANÁLISIS

Al determinar si la tasa de interés que pagan la cooperativa a los socios en sus ahorros el 54% piensa que es normal, mientras que el 16% opinan que es Alta y el 30% considera que son bajas.

Elaborado por : ALGO	Fecha: 14/07/20
Revisado por: LMDV	Fecha: 14/07/21

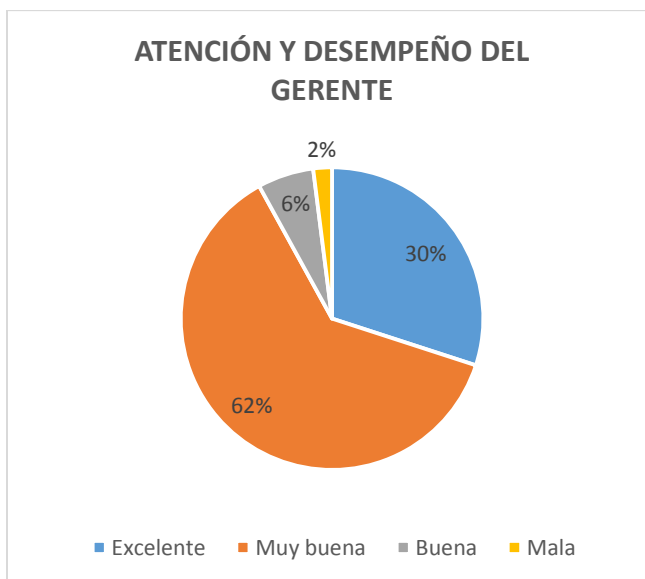
9. ¿Cómo usted califica la atención y el desempeño del gerente?

Tabla No. 41: Atención y desempeño del gerente

CATEGORÍAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Excelente	15	30%
Muy buena	31	62%
Buena	3	6%
Mala	1	2%
TOTAL	50	100%

Elaborado por: Ana Guachi

Gráficos No. 13: Atención y desempeño del gerente



Elaborado por: Ana Guachi

ANÁLISIS

La atención y el desempeño que realiza el gerente en la cooperativa el 62% los socios lo consideran muy buena, mientras que el 30% dice que es excelente, el 6% manifiesta que es buena y el 2% opina que es mala.

Elaborado por : ALGO	Fecha: 14/07/20
Revisado por: LMDV	Fecha: 14/07/21

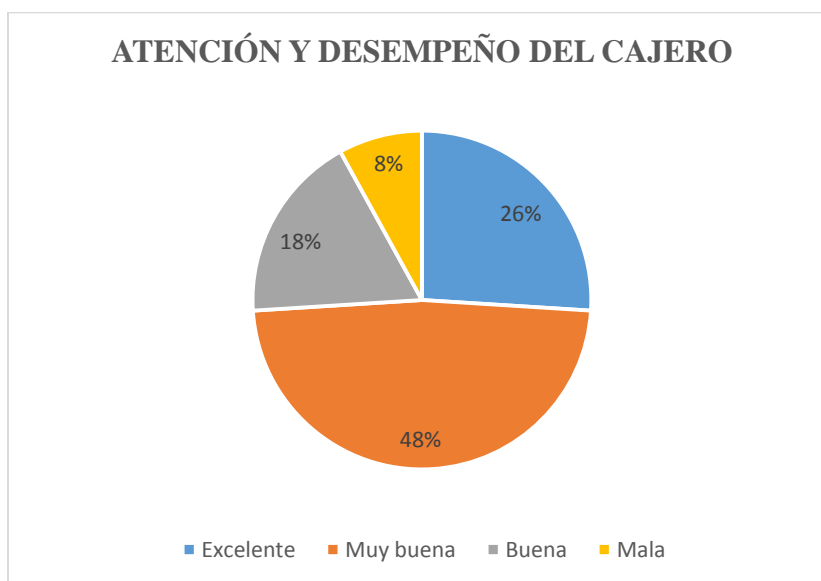
10. ¿Cómo usted califica la atención y el desempeño del cajero?

Tabla No. 42: Atención y desempeño del cajero

CATEGORÍAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Excelente	13	26%
Muy buena	24	48%
Buena	9	18%
Mala	4	8%
TOTAL	50	100%

Elaborado por: Ana Guachi

Gráficos No. 14: Atención y desempeño del cajero



Elaborado por: Ana Guachi

ANÁLISIS

El 48% de los clientes considera que la atención y el desempeño del cajero son muy buenas, mientras que el 26% manifiesta que es excelente, el 18% opina que es buena y el 8% juzga que es mala.

Elaborado por : ALGO	Fecha: 14/07/10
Revisado por: LMDV	Fecha: 14/07/21

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CREDI LATINA” LTDA.
Tabla No.43: Indicadores

ÍNDICES	FÓRMULA	DATOS	INTERPRETACIÓN
EFICIENCIA			
Atención cliente	$\frac{\# \text{ de clientes atendidos}}{\# \text{ de clientes recibidos}}$	$478 / 640 = 0,75 * 100 = 75 \%$	Se logró determinar que el 75% de clientes han sido atendidos con todos los beneficios que ofrece la entidad y el 25% no fue atendido por no cumplir con todos los requisitos para acceder a un crédito.
Satisfacción de clientes que solicitan créditos	$\frac{\text{Solicitante de crédito satisfechos}}{\text{Total de solicitantes de crédito}}$	$26/30=0,86*100=86\%$	De los clientes que solicitan créditos en la institución el 86% son manejadas en el marco de la más alta calidad de servicio y confianza por lo que el socio se encuentra satisfecho.
Solicitud Créditos	$\frac{\text{Tiempo establecido en el Reglamento}}{\text{Tiempo que toma la aprobación de un crédito}}$	$5/5=1*100=100\%$	Se realizó un análisis a 30 créditos lo que nos indica que se está cumpliendo con el Reglamento General de Crédito con el tiempo establecido Art. 20 inciso c) Aprobar, negar, suspender o reconsiderar con la debida justificación, dentro de un plazo máximo de 5 días, lo que genera incomodidad en los socios.
EFICACIA			
Eficacia del personal	$\frac{\text{Total hora hombres utilizadas}}{\text{Total de horas hombre}}$	$35/40=0,88*100=88\%$	Al determinar la eficacia del personal existe un cumplimiento del 88% en las horas que se utiliza para atender a sus socios.
Concesión de créditos	$\frac{\text{Nº Total de créditos concedidos}}{\text{Nº De créditos estimados en el periodo}}$	$357/400=0,93*100=93\%$	Al analizar el total de créditos que se concedió en el periodo del 2013, se cumplió con un 93% de lo presupuestado en el número de con ceder créditos a lo socio.
Colocación Créditos	$\frac{\text{Monto Real}}{\text{Monto Presupuestado}}$	$18.678,00 / 20.000,00 = 93\%$	Como se puede observar la colocación de créditos se determinó que no sea cumplido con lo presupuestado lo que provoca que no se cumpla con las metas de la institución.

Recuperación de la cartera	Monto Real	10.985,00/14.988,00=0,73*100=73%	El indicador para la recuperación de crédito se determinó que el 73% se recuperó de los créditos lo que no es favorable para la institución ya que no se cumplió con lo presupuestado lo que provoca que aumente el riesgo de morosidad.
	Monto Presupuestado		
Satisfacción del Cliente	Reclamos recibidos	68/358=0,19*100=19%	La insatisfacción del socio representa el 19% del total de la población atendida, en el periodo del 2013 por faltas cometidas por el personal.
	Población atendida		

ECONOMÍA

Capacitación	# Total de Personal Capacitado	3/16=0,19*100=19%	Como se puede observar no existe capacitación a todo el personal ya que solo son capacitados el gerente, jefe de créditos y el contador se deberá capacitar a todo el personal de la cooperativa para que puedan tener mejor conocimiento de las actividades para desenvolverse en cada puesto de trabajo
	# Total del Personal		
Gasto de Capacitación	Gastos de capacitación	900,00/3=300	Los gastos de capacitación por cada uno de los funcionarios es de 300 dólares, son solo capacitados los principales jefes de la cooperativa se excluye al personal para la capacitación.
	Nº de personas capacitadas		

ÉTICA

Cumplimiento de valores éticos	# de Personas con llamadas de atención	6/16=0,38*100=38%	Todos los Funcionarios que tengan relación directa o indirecta con la evaluación de socios y clientes, aprobación, instrumentación, desembolso, cobranza y administración de créditos 6 de ellos han sido llamados a la atención por el incumplimiento de los valores éticos de la entidad.
	# Total del personal		

Elaborado por: Ana Guachi

Elaborado por :ALGO	Fecha:14/07/22
Revisado por: LMDV	Fecha:14/07/23

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CREDI LATINA” LTDA.**HOJA DE HALLAZGO 1****CONDICIÓN**

La cooperativa no cuenta con un área específica para la recuperación de la cartera ya que el mismo oficial de crédito se encarga de elaborar una ayuda memoria de la situación actual del socio, incluyendo como mínimo: monto total adeudado del socio, garantías que ampara las operaciones, acciones realizadas para recuperar el crédito.

VG 2/2**CRITERIO**

Los directivos de la entidad deberán tener precaución al momento de designar funciones al personal y realizar rotación del personal para que exista independencia, ayudando a fortalecer la gestión institucional al ejecutar sus tareas para disminuir errores y evitar la existencia de personal indispensable.

CAUSA

Falta de coordinación y comunicación por parte de las autoridades a las áreas que conforman la cooperativa para determinar sus necesidades que es la existencia de un departamento que se encargue de recupera la cartera.

EFFECTO

El área de crédito no puede ejercer su función principal de colocar créditos en el mercado ya que también debe encargarse de recuperar la cartera vencida y esto provoca que pierda productividad y genere pérdidas para la institución.

Elaborado por : ALGO	Fecha: 14/07/24
-----------------------------	------------------------

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CREDI LATINA” LTDA.

HOJA DE HALLAZGOS 2

CONDICIÓN

Los empleados de la cooperativa no cumplen con su ámbito de acción de manera eficiente, al no existir capacitaciones que favorezcan el mantenimiento y mejora de la competencia para cada uno de los puestos. Solamente se han actualizado en sus conocimientos el gerente, oficial de crédito y el contador.

CI-AC 3/33

CRITERIO

Es necesario invertir en la capacitación del personal, de manera constante ya que los cursos que se realicen motivarán al trabajador a aplicar sus nuevos conocimientos en los procesos desempeñados, fomentando además el uso eficiente de recursos y ayudara a mejorar sustancialmente los servicios de atención a los socios y clientes, de la Cooperativa.

CAUSA

La Falta de capacitación al personal de la entidad provoca que cometan errores al momento de entregar los servicios que oferta.

EFEECTO

Al no existir capacitaciones al personal puede derivar en la inseguridad de que el trabajo no se realice correctamente, existiendo demoras o estancamientos en los procesos al desconocer el funcionamiento de nuevas actualizaciones incorporadas y por lo tanto uso inadecuado de recursos.



Es indispensable establecer sistemas de capacitación para lograr un mejor desempeño, conocimiento, habilidades y destrezas de sus funciones que están su cargo.

Elaborado por : ALGO	Fec	HH 3/9
Revisado por: LMDV	Fecha: 18/07/20	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CREDI LATINA” LTDA.

HOJA DE HALLAZGOS 3

CONDICIÓN

La cooperativa no realiza rotación de los empleados por lo que solo se dedican a ejecutar sus tareas que fueron asignadas al momento de ser contratados y no colabora con las demás áreas evitando la posibilidad de que el personal pueda desempeñarse en varias áreas y poder demostrar su potencial.

CI-AC 5/33 CRITERIO

Se deberá rotar el personal en puntos clave para ampliar sus conocimientos y experiencias, fortalecer la gestión institucional, disminuir errores y evitar la existencia de personal indispensable y además se evitara conflictos en caso de ausencia de un empleado ya que existirá otra persona con suficientes conocimientos que pueda cubrir.

CAUSA

La falta de coordinación de las autoridades quienes no decidieron a realizar rotación del personal en cada departamento de la institución.

EFFECTO

La gerencia debería crear políticas de rotación del personal para que adquiera habilidades en las labores que realiza la institución y que se sientan capaz de remplazar la ausencia de otro colaborador ya que existirá

personal con el conocimiento suficiente para sustituir en caso de ser necesario .

Elaborado por :ALC	HH 4/9
Revisado por: LMD	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CREDI LATINA” LTDA.

HOJA DE HALLAZGOS 4

CONDICIÓN

Los asesores de crédito pasan por alto la documentación en el momento de otorgar un crédito prescinden de algunos requisitos que establecen el manual y reglamento de crédito de la cooperativa.(Anexo3)

CI-AC 5/33

CRITERIO

Para el desarrollo y cumplimiento de las funciones se debe considerar todos los requisitos que establecen el manual y reglamento de crédito de la institución, los asesores deben cumplir con las políticas que han sido emitidas por la máxima autoridad de la entidad.

CAUSA

Inexistencia de control y verificación de la información proporcionada por los socios para otorgar un crédito.

EFEECTO

Al tener todos los requisitos que establece la cooperativa no garantiza el pago de la deuda en tiempo establecido e incrementar el riesgo de



incobrabilidad de la cartera de crédito; así como también gastos por gestiones de cobranza.

Elaborado por : ALGO	Fecha: 14/07/24
Revisado por: LMDV	Fecha: 14/07/25

HH 5/9

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CREDI LATINA” LTDA.

HOJA DE HALLAZGO 5

CONDICIÓN

El departamento de crédito no realiza constataciones físicas de los archivos existentes de los socios ni una vez en el año, por lo que se observó que existen documentos extraviados, rotos que al momento que el cliente lo solicitaba no se sabía con exactitud donde se encontraban. (Anexo 4)

CI-AC 5/33

CRITERIO

Toda documentación original de los créditos tanto de la Matriz como de las Agencias, debe quedar bajo custodia y responsabilidad del departamento de Archivos de la Cooperativa, de esta manera poder tener un registro que permita saber la ubicación y condición del mismo.

CAUSA

Descoordinación y falta de organización de los empleados del departamento para que se realice la verificación física de los expedientes que reposan en el área de archivos.

EFFECTO

Al no realizar una verificación física de los expedientes, pueden causar que la documentación sea extraviada o cambiada con otro cliente lo ocasionará molestias del socio al no saber con exactitud la ubicación de sus archivos de crédito.

Elaborado por : ALGO	F	HH 6/9
Revisado por: LMDV	F	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CREDI LATINA” LTDA.

HOJA DE HALLAZGO 6

CONDICIÓN

Los empleados que laboran en la cooperativa no cumplen con los perfiles necesarios para desempeñar sus actividades ya que el proceso de convocatoria, selección, contratación del personal no son los más adecuados y suficientes, debido a que no existe un manual de reclutamiento y selección del personal. (Anexo5)

CI-AC 12/33 CRITERIO

Un manual de reclutamiento y selección de personal se debe seguir un proceso que comprende varias etapas, convocatoria, análisis y contratación del candidato más competente que contenga las especificaciones de los perfiles acorde al cargo que vaya a desempeñar descripción de las tareas, responsabilidades. El cual deberá ser revisado y actualizado periódicamente.

CAUSA

Los responsables del reclutamiento del talento humano, desconocen de los beneficios de realizar un manual de reclutamiento y selección de personal por lo que se ha contratado a personal no profesional sin realizar ningún tipo de selección.

EFFECTO

La falta de un proceso adecuado y selección del personal, el incumplimiento por parte del empleado con respecto a las funciones que debe desempeñar en la cooperativa al no contar con personal profesionales puede ocasionar a obstaculizar el crecimiento planificado de la cooperativa, se debe contar con conocimientos adecuados para desarrollar de manera adecuada sus actividades

Elaborado por : ALGO	Fecha: 14/07/24
Revisado por: LMDV	Fecha: 14/07/25

HH 7/9

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CREDI LATINA” LTDA.

HOJA DE HALLAZGOS 7

CONDICIÓN

La cooperativa no emplea indicadores de gestión para supervisar y evaluar el desempeño del personal.

CI-AA 22/33 CRITERIO

La institución debería elaborar y aplicar indicadores de gestión los cuales constituirán la expresión cuantitativa y cualitativa del desempeño del personal permitiendo tomar acciones correctivas para el mejoramiento continuo de la institución permitiendo evaluar de manera eficiente los recursos de la entidad.

CAUSA

El Desconocimiento de la aplicación de indicadores de gestión y por lo que no los considera relevantes su elaboración.

EFFECTO



No se evalúa el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión administrativa por la falta de aplicación de indicadores.

No permite detectar las posibles desviaciones con respecto a las cuales la administración podrá tomar acciones.

Elaborado por : ALGO	Fecha: 14/07/24
Revisado por: LMDV	HH 8/9

COOPERATIVA DE AHORRO YCRÉDITO “CREDI LATINA” LTDA.

HOJA DE HALLAZGOS 8

CONDICIÓN

La cooperativa no realiza mantenimiento a los equipos informáticos que los empleados utilizan para el desarrollo de sus actividades por lo que se observó que son muy lentas para general la información de los socios lo que provoca incomodidad a los clientes y pérdida de tiempo que podría ser utilizado para atender a otra persona.

CI-ER 24/33 CRITERIO

Cada institución definirá y regulará los procedimientos que garantice el mantenimiento de los equipos informáticos de manera constante para que exista un desarrollo de las actividades de manera eficiente obteniendo información rápida y poder satisfacer al cliente en sus necesidades.

CAUSA

Falta de políticas por parte de las autoridades que indique la periodicidad para realizar mantenimiento a los equipos informáticos que son una herramienta de trabajo para el personal que labora en la institución.

EFFECTO

El no dar mantenimiento a los equipos informáticos de la institución corre el riesgo de perder productividad ya que si un equipo se daña el empleado que lo utiliza perderá su instrumento de trabajo y provocará que no pueda realizar sus actividades de manera normal existiendo tiempo ocioso.

Elaborado por : ALGO	HH 9/9
Revisado por: LMDV	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CREDI LATINA” LTDA.

HOJA DE HALLAZGOS 9

CONDICIÓN:

En la cooperativa todos los riesgos que son comunicados son analizados pero no se les da seguimiento continuo, así como tampoco se los jerarquiza.

CI-ER 17/33 CRITERIO

La identificación de los riesgos es un proceso interactivo y generalmente integrado a la planificación. En este proceso se realizará un mapa del riesgo con los factores internos y externos y con la especificación de los puntos claves de la institución, las interacciones con terceros, la identificación de objetivos generales y particulares y las amenazas que se puedan afrontar.

CAUSA



Desconocimiento por parte de los directivos de la entidad en realizar una evaluación y mitigación de los riesgos por lo que no se da prioridad a los más relevantes.

EFFECTO

La falta de evaluación y mitigación de los riesgos en la institución puede ocasionar que la gestión institucional no sea favorable, generando obstáculos que puedan generar carteras incobrables.

Elaborado por :**ALGO**

CG 1/7

Revisado por: **LMDV**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Píllaro, a 28 de julio del 2014.

Ingeniero
Carlos Chizaguano

GERENTE DE LA COAC “CREDI LATINA” LTDA.

Presente,

De mi consideración:

Reciba un cordial y atento saludo, deseando les éxitos en sus labores cotidianas, en aporte del progreso de la COAC “Credi Latina” Ltda.

Como es de su conocimiento en el mes de junio del presente, se ha efectuado la evaluación al control interno a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Latina” Ltda. Ubicada en el cantón Píllaro, provincia de Tungurahua, periodo 2013, a través de la aplicación de cuestionarios de control interno (Método COSO II) y otras técnicas de auditoría.



El informe que se junta consta los resultados obtenidos en base al análisis efectuado, incluyendo las respectivas recomendaciones que de seguro será en beneficio para la institución que usted dirige.

Atentamente

Ana lucia Guachi Olivarez
AUDITORA

Elaborado por : ALGO	CG 2/7
Revisado por: LMDV	

4.2.6. INFORME

Al gerente de la:

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Latina” Ltda. Cantón Píllaro

Se ha realizado la “Evaluación al Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Latina” Ltda., del periodo fiscal 2013. El establecimiento del sistema de control interno es responsabilidad de la Gerencia de la cooperativa. Mi responsabilidad consiste en emitir a través de este informe una opinión sobre la seguridad razonable que logra dicho sistema, el proceso lo lleve a cabo observando la normativa vigente de las Normas Ecuatorianas de Auditoria y Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas .El trabajo se lo efectuó utilizando la combinación de métodos de evaluación, incluyendo a los cinco componentes que considera en el control interno del COSO II.

En mi opinión el sistema de control interno de la cooperativa no permite que las actividades de la entidad tengan una seguridad razonable y así poder controlar los problemas propios de la cooperativa como: la morosidad, liquidez, riesgos financieros.

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO ACTUAL.

- **INEXISTENCIA DE UN ÁREA ESPECÍFICA PARA RECUPERAR LA CARTERA**

CONCLUSIÓN

La cooperativa no tiene un departamento que se encargue de la recuperación de la cartera ya quien es encargado de realizar es el oficial de crédito por lo que se está encargando de dos funciones de colocar y recupera es por eso que no se ha recuperado lo presupuestado en el periodo 2013.

RECOMENDACIÓN

Crear una área específica que se encargue de lograr efectividad en la gestión de cobranza garantizando una cobranza efectiva, eficiente y oportuna sin deteriorar la relación con los clientes, para que el oficial de crédito dedique sus habilidades y conocimientos en la colocación de créditos.

Elaborado por : ALGO	CG 3/7
Revisado por: LMDV	
	Fecha: 14/07/21

- **INEXISTENCIA DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL**

CONCLUSIÓN

La cooperativa no cuenta con un plan de capacitación orientado a la necesidad de cada departamento por lo que los empleados no se pueden desarrollar eficientemente en sus funciones lo que conlleva a que cometan errores al momento de realizar la oferta de servicios a los clientes creando molestias al no ser atendidos con rapidez lo que provocara perdidas a la institución.

RECOMENDACIÓN

Al GERENTE

Se recomienda tomar la respectiva importancia para elaborar un plan de capacitación para el Talento Humano acorde a sus necesidades laborales. En tal sentido la capacitación constituye un factor importante para que el colaborador brinde el mejor aporte en el puesto asignado, ya que es un proceso constante que busca la eficiencia y la mayor productividad en el desarrollo de sus actividades, así mismo contribuye a elevar el rendimiento, la moral y el ingenio creativo del colaborador.

- **NO SE REALIZA ROTACIÓN DEL PERSONAL.**

CONCLUSIÓN

La institución no realiza rotación de los empleados generando de esta manera que no exista colaboración en las demás áreas. Los trabajadores que realizan las mismas tareas por un largo período de tiempo pueden aburrirse, lo cual puede hacer que pierdan la motivación y eventualmente una baja en la productividad.

Elaborado por : ALGO	Fecha: 14/07/26
Revisado por: LMDV	Fecha: 14/07/27

CG 4/7

RECOMENDACIÓN

A LA GERENCIA

Deberá realizar rotación de los empleados ya que de esta manera les da a los trabajadores la oportunidad de desarrollar nuevas habilidades de las cual podrán beneficiarse a la larga. Un empleado con un juego de aptitudes un poco más diverso ofrece versatilidad y flexibilidad.

- **FALTA DE CONTROL EN LA DOCUMENTACIÓN PROPORCIONADA POR LOS SOCIOS AL SOLICITAR UN CRÉDITO.**

CONCLUSIÓN

En la entidad financiera los asesores por cumplir con los objetivos establecido incumplen con el manual y reglamento de crédito establecido, pudiendo ocasionar un aumento del riesgo crediticio así como también gastos por gestión de cobros.

RECOMENDACIÓN

AL COMITÉ DE CRÉDITO

Al momento de realizar la aprobación de un crédito deberá verificar que el expediente de crédito contenga todos los requisitos establecidos en el Manual y Reglamento de Crédito; para que no existan inconvenientes en la recuperación de los créditos.

- **NO SE REALIZA CONSTATAIONES FÍSICAS DE LOS ARCHIVOS DE CRÉDITOS**

CONCLUSIÓN

La institución no realiza constataciones físicas de expedientes de los clientes por lo que ha surgido inconvenientes, molestias con los socios ya que al momento que se acercan a pedir sus documentos no se saben exactamente donde se encuentran, existiendo perdidas y deterioros porque no existe un lugar donde repose los archivos para su debido seguimiento.

Elaborado por :ALGO	Fecha:14/07/26
Revisado por: I	CG 5/7 07/27

RECOMENDACIÓN

AL GERENTE GENERAL

Para que no exista pérdidas y deterioro de los documentos de los socios la cooperativa deberá contratar un administrador de documentos quien sea el encargado de archivar en forma sistemática todos los documentos que sirven de soporte a cada una de las actividades y sea el encargado de la entrada y salida de la misma, para garantizar su fácil localización y consulta también deberá elaborar un informe mensual de las constataciones físicas de los expedientes.

- **INEXISTENCIA DE UN MANUAL DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL.**

CONCLUSIÓN

La cooperativa no posee personal profesional, competitivo debido a que el encargado de recursos humanos no ha dado la debida importancia en elaborar y aplicar un manual

reclutamiento y selección de personal puesto que son claves para definir el futuro organizacional y de las personas que laboran en la Institución. Es por ello que se hace necesario tener una planeación de actividades y de necesidades de personal para lograr suplir con acierto los requerimientos de la cooperativa.

RECOMENDACIÓN

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Elaborar y aplicar un manual de reclutamiento y selección de personal ya que su utilización servirá como una herramienta técnica y administrativa al departamento de recursos humanos, para que este desarrolle eficientemente las funciones de reclutar y seleccionar personal idóneo, ágil, oportuno y eficiente. Promoviendo una cultura en donde el orden y la aplicación de los procedimientos produzcan los mejores resultados.

Elaborado por : ALGO	Fecha: 14/07/26
Revisado por: LMDV	CG 6/7

- **NO APLICA INDICADORES DE GESTIÓN**

CONCLUSIONES

La cooperativa no aplica indicadores de gestiona por lo que no pueden conocer el desempeño de un departamento, o un puesto de trabajo; lo que no permite tomar decisiones adecuadas y oportunas cuando exista alguna desviación en la institución.

RECOMENDACIONES

Aplicar indicadores de gestión ya que es una herramienta que les permitirá obtener información cuantitativa (esto es estadísticas, datos sobre procesos, etc.) y cualitativa (la cual la puede obtener por entrevistas, cuestionarios, o incluso en la interacción con sus clientes, incluso identificar cualquier desviación que nos permita tomar medidas correctivas

a tiempo, los indicadores nos acercara a un diagnóstico sobre la situación actual de la empresa.

- **NO SE REALIZA MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS**

CONCLUSIONES

La cooperativa no realiza mantenimiento en los equipos informáticos lo que provoca que el empleado al momento de perder su herramienta de trabajo no pueda desarrollar en sus funciones de manera eficiente por existir equipos en mal estado, lentitud en el proceso de datos, mala calidad de servicios prestados y no se cambian los equipos cuando necesita cambiárselo.

RECOMENDACIONES

DEPARTAMENTO DE SISTEMA

Realizar mantenimiento a los equipos con frecuencia es uno de los aspectos importantes dentro de una organización ya que con el buen funcionamiento de estos se garantiza la agilidad en los procesos de información.

Elaborado por : ALGO	Fecha: 14/07/26
Revisado por: LMDV	CG 7/7

- **FALTA DE EVALUACIÓN Y MITIGACIÓN DE RIESGOS**

CONCLUSIÓN

En la institución no existe un procedimiento de evaluación y mitigación de riesgos, lo que podría incrementar obstáculos que no permita con el logro de las metas establecidas por la cooperativa.

RECOMENDACIÓN

El gerente general junto con el equipo de administración deberá elaborar un plan de mitigación de riesgos desarrollando y documentando una estrategia clara, organizada e interactiva para identificar y valorar los riesgos que puedan impactar en la entidad.

Píllaro, a 25 de Noviembre del 2014

Atentamente

Ana Lucia Guachi Olivarez

AUDITORA

Elaborado por : ALGO	Fecha: 14/07/26
Revisado por: LMDV	Fecha: 14/07/27

CONCLUSIONES

- La cooperativa no tiene un departamento que se encargue de la recuperación de la cartera ya quien es encargado de realizar es el oficial de crédito por lo que se está encargando de dos funciones de colocar y recupera es por eso que no se ha recuperado lo presupuestado en el periodo 2013.
- La cooperativa no cuenta con un plan de capacitación orientado a la necesidad de cada departamento por lo que los empleados no se pueden desarrollar eficientemente en sus funciones lo que conlleva a que cometan errores al momento de realizar la oferta de servicios a los clientes creando molestias al no ser atendidos con rapidez lo que provocara perdidas a la institución.

- La institución no realiza rotación de los empleados generando de esta manera que no exista colaboración en las demás áreas. Los trabajadores que realizan las mismas tareas por un largo período de tiempo pueden aburrirse, lo cual puede hacer que pierdan la motivación y eventualmente una baja en la productividad.
- En la entidad financiera los asesores por cumplir con los objetivos establecido incumplen con el manual y reglamento de crédito establecido, pudiendo ocasionar un aumento del riesgo crediticio así como también gastos por gestión de cobros.
- La institución no realiza constataciones físicas de expedientes de los clientes por lo que ha surgido inconvenientes, molestias con los socios ya que al momento que se acercan a pedir sus documentos no se saben exactamente donde se encuentran, existiendo perdidas y deterioros porque no existe un lugar donde repose los archivos para su debido seguimiento.
- La cooperativa no posee personal profesional, competitivo debido a que el encargado de recursos humanos no ha dado la debida importancia en elaborar y aplicar un manual reclutamiento y selección de personal puesto que son claves para definir el futuro organizacional y de las personas que laboran en la Institución. Es por ello que se hace necesario tener una planeación de actividades y de necesidades de personal para lograr suplir con acierto los requerimientos de la cooperativa.
- La cooperativa no aplica indicadores de gestiona por lo que no pueden conocer el desempeño de un departamento, o un puesto de trabajo; lo que no permite tomar decisiones adecuadas y oportunas cuando exista alguna desviación en la institución.
- La cooperativa no realiza mantenimiento en los equipos informáticos lo que provoca que el empleado al momento de perder su herramienta de trabajo no pueda desarrollar en sus funciones de manera eficiente por existir equipos en mal estado,

lentitud en el proceso de datos, mala calidad de servicios prestados y no se cambian los equipos cuando necesita cambiárselo.

- En la institución no existe un procedimiento de evaluación y mitigación de riesgos, lo que podría incrementar obstáculos que no permita con el logro de las metas establecidas por la cooperativa.

RECOMENDACIONES

- Crear una área específica que se encargue de lograr efectividad en la gestión de cobranza garantizando una cobranza efectiva, eficiente y oportuna sin deteriorar la relación con los clientes, para que el oficial de crédito dedique sus habilidades y conocimientos en la colocación de créditos.
- Al gerente se recomienda tomar la respectiva importancia para elaborar un plan de capacitación para el Talento Humano acorde a sus necesidades laborables. En tal sentido la capacitación constituye un factor importante para que el colaborador brinde el mejor aporte en el puesto asignado, ya que es un proceso constante que busca la eficiencia y la mayor productividad en el desarrollo de sus actividades, así mismo contribuye a elevar el rendimiento, la moral y el ingenio creativo del colaborador.
- A la Gerencia deberá realizar rotación de los empleados ya que de esta manera les da a los trabajadores la oportunidad de desarrollar nuevas habilidades de las cual podrán beneficiarse a la larga. Un empleado con un juego de aptitudes un poco más diverso ofrece versatilidad y flexibilidad.
- Al momento de realizar la aprobación de un crédito deberá verificar que el expediente de crédito contenga todos los requisitos establecidos en el Manual y Reglamento de Crédito; para que no existan inconvenientes en la recuperación de los créditos.

- Para que no exista pérdidas y deterioro de los documentos de los socios la cooperativa deberá contratar un administrador de documentos quien sea el encargado de archivar en forma sistemática todos los documentos que sirven de soporte a cada una de las actividades y sea el encargado de la entrada y salida de la misma, para garantizar su fácil localización y consulta también deberá elaborar un informe mensual de las constataciones físicas de los expedientes.
- Elaborar y aplicar un manual de reclutamiento y selección de personal ya que su utilización servirá como una herramienta técnica y administrativa al departamento de recursos humanos, para que este desarrolle eficientemente las funciones de reclutar y seleccionar personal idóneo, ágil, oportuno y eficiente. Promoviendo una cultura en donde el orden y la aplicación de los procedimientos produzcan los mejores resultados.
- Aplicar indicadores de gestión ya que es una herramienta que les permitirá obtener información cuantitativa (esto es estadísticas, datos sobre procesos, etc.) y cualitativa (la cual la puede obtener por entrevistas, cuestionarios, o incluso en la interacción con sus clientes, incluso identificar cualquier desviación que nos permita tomar medidas correctivas a tiempo, los indicadores nos acercara a un diagnóstico sobre la situación actual de la empresa.
- Realizar mantenimiento a los equipos con frecuencia es uno de los aspectos importantes dentro de una organización ya que con el buen funcionamiento de estos se garantiza la agilidad en los procesos de información.
- El gerente general junto con el equipo de administración deberá elaborar un plan de mitigación de riesgos desarrollando y documentando una estrategia clara, organizada e interactiva para identificar y valorar los riesgos que puedan impactar en la entidad

BIBLIOGRAFÍA

- Santillana, J. (2005) Establecimiento de sistemas de control interno. México: Thomson Learning.
- Aguirre, J. (2005) Auditoría y Control Interno. Madrid: Cultural.
- Cepeda, G. (2002) Auditoría y Control Interno. Bogotá. McGraw-Hill.
- Mantilla, S. (2009) Control Interno Informe COSO.4ª ed. Bogotá. Ecoe Ediciones.
- Fonseca, L. (2011) Sistemas de Control Interno para Organizaciones: guía práctica y orientaciones para evaluar el control interno. Lima: Instituto de Investigación en Accountability y Control – IICO. pp. 49-50
- Mantilla B. y Cante, S. (2005) Auditoría del Control Interno. Bogotá. Ecoe Ediciones. Pág.12
- Estupiñan Gaitán, R. (2006) Control Interno y Fraudes. 2ª ed. Bogotá: Ecoe Ediciones.

- Suarez Suarez, A. (1921) La Moderna Auditoria, 3era Edición. México: McGraw hill.
- Blanco, Y. (2012) Auditoría Integral: normas y procedimientos. 2a ed. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Instituto Latinoamericano De Ciencias Fiscalizadores. (ILACIF) (1981). Manual Latinoamericano de Auditoria Profesional en el Sector Público. 3ra ed. Bogotá: Dintel Ltda.

PÁGINAS WEB.

- Control Interno (Recuperado 05/07/2014).
<http://www.desarrollosocial.gob.ec/sistema-integrado-de-indicadores-sociales-del-ecuador-siise-2>
- Control Interno y Fraudes (Recuperado 05/07/2014).
<http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006838/html/cap07/cont05.html>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). (Recuperado 05/08/2014)www.seps.gob.ec
- Conceptos(Recuperado 05/09/2014)www.seps.gob.ec

Anexo Nro. 1: Ruc De la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credi Latina"


SRI
de hacer bien al país

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**

NUMERO RUC: 1891734545001

RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDI-LATINA

NOMBRE COMERCIAL:

CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS

REPRESENTANTE LEGAL: CHIZAGUANO CHILUIZA CARLOS ENRIQUE

CONTADOR: CHUGCHILAN AZOGUE ANGEL OSWALDO

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 25/11/2009 **FEC. CONSTITUCION:** 25/11/2009

FEC. INSCRIPCION: 03/12/2009 **FECHA DE ACTUALIZACIÓN:** 21/02/2014

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

ACTIVIDADES DE ASOCIACIONES GREMIALES

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: SANTIAGO DE PILLARO Parroquia: PILLARO Calle: AV. RUMINAHUI Intersección:
ALONSO BARRIGA Referencia ubicación: JUNTO AL BANCO DEL PICHINCHA Celular: 0998998110

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO ACCIONISTAS, PARTÍCIPIES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA, SOCIEDADES
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 006 **ABIERTOS:** 6

JURISDICCION: \ REGIONAL CENTRO \ TUNGURAHUA **CERRADOS:** 0


FIRMA DEL CONTRIBUYENTE


SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: JRSF050410 **Lugar de emisión:** LATACUNGA/CALLE SANCHEZ **Fecha y hora:** 26/02/2014 11:51:03

Página 1 de 3

SRI.gob.ec

Anexo Nro. 2: Oficinas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credi Latina"

MATRIZ



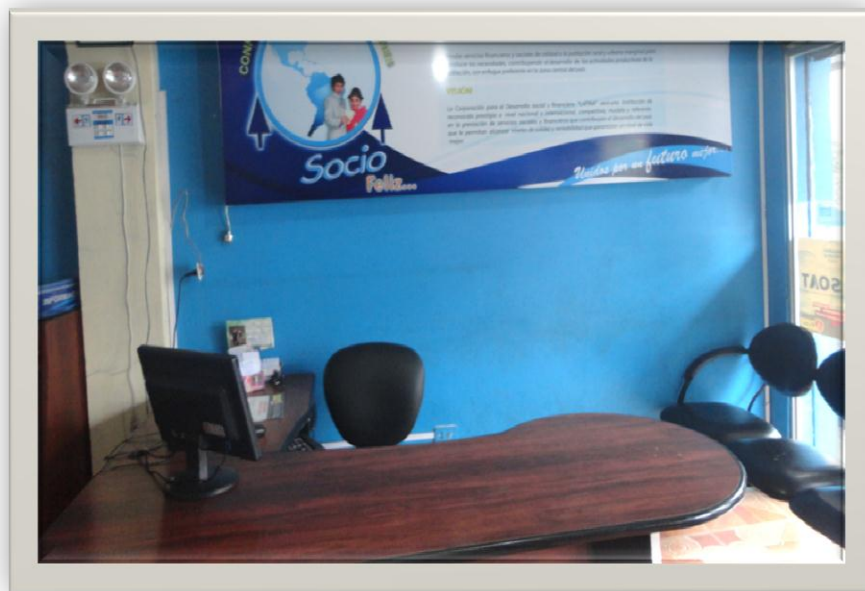
CAJA




ATENCIÓN AL CLIENTE



ASESOR DE CRÉDITO



Anexo Nro.3: Documento de Crédito



CORPORACION "LATINA"

CORPORACION PARA EL DESARROLLO
SIGUA Y TUNGURAHUA
Actuando en 16.58, C.O.D.E.M.P.E. del 13 de Noviembre del 2009

Pagare N°: 105

Socio N°: 86

Por: USD \$ 972.00

Debo (amos) y Pagaré (emos) solidaria e incondicionalmente a CIENTO OCHENTA Y TRES (183) DIAS VISTA, en esta ciudad ó en el lugar en el que se me (nos) reconyenga a la orden de la CORPORACION LATINA PILLARO, la suma de NOVECIENTOS SETENTA Y DOS CON 00/100, en dinero en efectivo y en moneda en curso legal, que he (mos) recibido por concepto de préstamo otorgado a mi (nuestro) favor, por parte de la mencionada CORPORACION acreedora.

Dejo (amos) expresa constancia de que este préstamo lo he (mos) recibido con el interés anual del 17.00 % durante el plazo convenido, siendo de mi (nuestra) cuenta todos los impuestos y tasas que cause este Pagaré. En caso de mora pagaré (mos) adicionalmente el interés moratorio vigente a la fecha de vencimiento de esta obligación, calculando de acuerdo a lo dispuesto en las regularizaciones del Directorio del Banco Central y/o la Junta Bancaria, sobre los dividendos atrasados o el valor del capital vencido y no pagado, hasta la total cancelación del crédito. Si la ley o la CORPORACION acreedora permite estipular intereses reajustables a los expresados, me (nos) comprometo (emos) a pagar dichos intereses de acuerdo a la vinculación de tal denominación.

En caso de incurrir en mora por mas de TREINTA (30) DIAS PLAZO, en el pago de los dividendos o en el valor del capital vencido y no pagado, la CORPORACION en su calidad de acreedora podrá declarar de plazo vencido la obligación en su totalidad, aún antes del tiempo establecido para su vencimiento y exigir su cumplimiento en forma judicial sin que para ello se tenga que notificar.

Además me (nos) obligo (amos) a pagar todos los gastos judiciales y extrajudiciales, así como también, los honorarios profesionales que ocasione su cobro, siendo suficiente prueba de los gastos la manera de aseveración de la acreedora.

Al fiel cumplimiento de lo estipulado me (nos) obligo (amos) con todos mis (nuestros) bienes presentes y futuros.

Para el caso de controversia judicial, renuncio (amos) domicilio y expresamente quedo (amos) sometido (s) a los jueces ó tribunales competentes de la ciudad de Pillaro, Provincia de Tungurahua y a la vía ejecutiva.

Sin Protesto, eximiendo a la acreedora CORPORACION LATINA PILLARO, de presentación para el pago y aviso por falta del mismo.

SANTIAGO DE PILLARO, 12 Junio del 2013

Vence, 12 Diciembre del 2013

FIRMA: _____

NOMBRE: CHILUIZA SANGOQUIZA MARIA MERCEDES

C. I.: 1801993476

DIRECCIÓN: H.G. COCHA VERDE

TELÉFONOS: _____

FIRMA: _____

CONYUGE: EN BLANCO

C. I.: EN BLANCO

VISTO BUENO, 12 Junio del 2013

FIRMA: _____

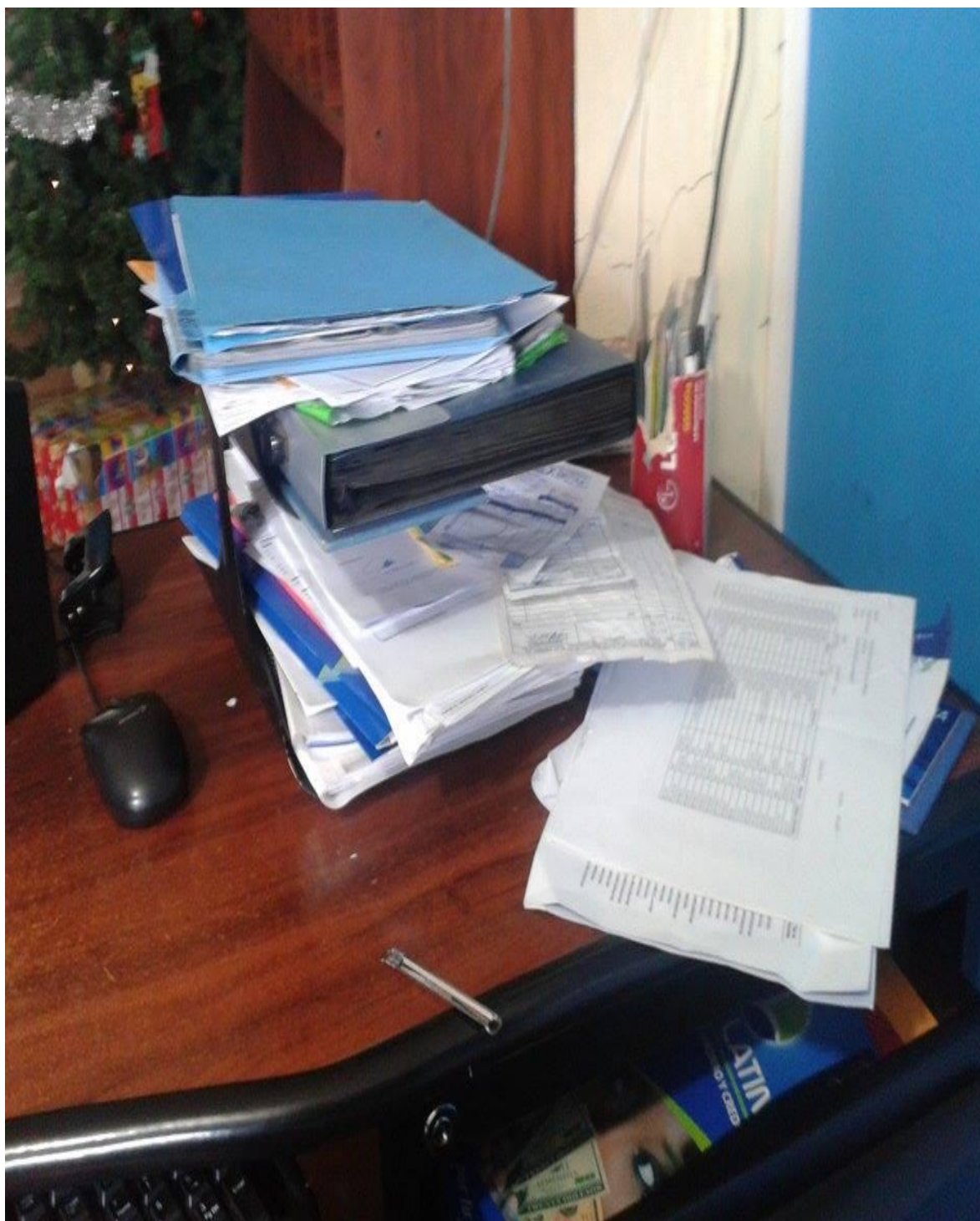
FIRMA: _____

PILLARO
Dir.: Av. Sumichuel y Adolfo Barriga
Telf.: (03) 2873-365

SALCEDO
Dir.: Ave. Paredes y Vicente León
Telf.: (03) 2735-309


CHUNCHI
Dir.: Capitan Wacula y Juane
Telf.: (03) 2936-037

Anexo Nro. 4: Constataciones Físicas



Anexo Nro. 5 Reclutamiento

HOJA DE VIDA

FOTO 

DATOS PERSONALES

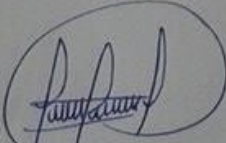
APELLIDOS: Liquinchano Tigse
Nombres: Gladys Marina
NACIONALIDAD: Ecuatoriana
CEDULA DE IDENTIDAD: 180406003-4
FECHA DE NACIMIENTO: 28 de mayo 1988
ESTADO CIVIL: Casada
TIPODE SANGRE: ORH+
DIRECCION DOMICILIO: Huapante Grande
TELEFONO: CEL: 0995819349
CORREO ELECTRONICO: gladysarahi@gmail.com

ESTUDIOS REALIZADOS

ESCUELA: Rufino Carrillo
CICLO BASICO-COLEGIO: "Lola Gangotena de Ponce"
COLEGIO BACHILLER: Colegio Particular a Distancia "Stephen Hawking"

REFERENCIAS:

Víctor Tituaña	0988638313
Daniel Toapanta	0985626387
Sheila Cruz	0984696435


FIRMA DEL ASPIRANTE

Aprobado